



JURNAL FAIRNESS

ISSN (print): ;

ISSN (online):

Available online at <https://ejournal.unib.ac.id/fairness>

PENGARUH PENGETAHUAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS, KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kota Bengkulu)

¹Pitriani  ²Baihaqi 

^{1,2} Universitas Bengkulu

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 26 Febuari 2022

Revised: 26 Febuari 2022

Accepted: 26 Febuari 2022

Keywords:

Knowledge, Effectivity of tax perception, Service quality, Transparency, Awareness of tax payer, and Compliance of corporate taxpayers.

Correspondence:

Baihaqi

Universitas Bengkulu

Baihaqi@unib.ac.id

The purpose of the research was to analyze the influence of the knowledge of tax, effectivity of tax perception, service quality of tax officers, transparency and awareness of taxpayers toward compliance of corporate taxpayer in Bengkulu City. The sample corporate taxpayer in Bengkulu City which taken by accidental sampling. The samplings are 143 respondents. The method of the data analysis used multiple regression analysis. The results from the data analysis showed that: (1) the knowledge of tax have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers; (2) the effectivity of tax payer have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers; (3) the service quality of tax officers have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers; (4) transparency of tax have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers; and (5) the awareness of taxpayers have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers.

1. PENDAHULUAN

Beberapa Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang paling potensial bagi kelangsungan pembangunan Negara Indonesia karena penerimaan pajak meningkat seiring dengan meningkatnya perekonomian dan taraf hidup suatu bangsa. Peranan pajak semakin besar dan penting dalam menyumbang penerimaan Negara dalam rangka kemandirian membiayai pelaksanaan pembangunan nasional. Untuk itu dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk kesadaran dan kepedulian untuk membayar pajak agar tercapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan 1 setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Fungsi pajak sebagai Budgeter, sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi Reguler, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah.

Agenda aksi Direktorat Jenderal Pajak berupa usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, dimana usaha ekstensifikasi dilakukan dengan menggali atau memperluas obyek pajak baru melalui perubahan perundang-undangan. Sedangkan usaha intensifikasi ditempuh melalui perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus merubah Undang-undang yang berlaku. Usaha intensifikasi lebih murah dan efisien dari pada usaha ekstensifikasi.

Masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi pada pekerja profesional. Sedangkan perkembangan usaha kecil dan menengah sangat dinamis yang barang kali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman bagi wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dipasang, terutama bagi usaha kecil menengah masih lepas dari jeratan pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama keberhasilan pembangunan. Karena wajib pajak yang patuh akan memenuhi kewajibannya dengan baik. Indikasi kepatuhan wajib pajak menurut pegawai Kantor Pelayanan Pajak dari hasil wawancara dapat diketahui dari komitmen atau kemauan untuk memenuhi aspek-aspek perpajakan seperti menyampaikan SPT, melaporkan penghasilan, membayar pajak dan melaksanakan tata tertib administrasi perpajakan lainnya. Oleh karena itu, upaya pemerintah adalah perlu mendorong wajib pajak untuk taat dan patuh membayar pajak.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kepatuhan wajib pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara

langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tau wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak.

Penerapan Self Assessment System menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Dampak dari Self Assessment System dapat bersifat positif maupun negatif pada kewajiban perpajakannya. Dampak negatif yang ditimbulkan adalah wajib pajak melakukan tax avoidance yakni tindakan mengecilkan penghasilan atau laba usaha untuk menghindari pajak yang besar. Selain itu, Self Assessment System mendorong wajib pajak untuk kerugian usaha sehingga pada tahun berjalan tidak melakukan pembayaran pajak.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Agustiantono (2012) Sistem penghitungan sendiri (self assessment) memungkinkan potensi adanya wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik akibat dari kelalaian, kesenjangan ataupun ketidaktahuan wajib pajak atas tanggung jawab dari kewajiban perpajakannya. Untuk mengatasi ketidakefektifan penerapan sistem self assessment, dan agar pelaksanaan kewajiban wajib pajak dapat dilaksanakan secara baik dan benar, harus diimbangi dengan memberikan penyuluhan pajak (tax dissemination), pelayanan perpajakan (tax service) dan pengawasan perpajakan (law enforcement). Apabila ketiga fungsi tersebut dapat dilaksanakan secara optimal, maka kepatuhan sukarela (voluntary compliance) wajib pajak di dalam melaksanakan kewajiban dan haknya di sektor perpajakan akan meningkat. Pada akhirnya akan meningkatkan tax ratio dan sekaligus penerimaan pajak. Namun pada kenyataan yang ada sekarang ini, negara Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Fakta tersebut terbukti setelah diperoleh data yang menunjukkan bahwa penerimaan pajak yang tercermin dari tax gap dan tax ratio belum dapat dimaksimalkan.

Berkaitan dengan hal di atas, teori planned behavior khususnya pada perilaku wajib pajak, di mana seharusnya Wajib Pajak berperilaku terhadap kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang taat. Teori ini menjelaskan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat sebagai Wajib Pajak dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti dan Wajib Pajak yang patuh, rakyat harus menyadari bahwa membayar pajak terhadap negara adalah suatu kewajiban yang harus dijalani oleh setiap warga negara. Hal tersebut tidak terlepas dari pengetahuan dan pemahamannya mengenai pentingnya pajak bagi negara (Mardiasmo, 2016:6).

Sebagai warga negara yang berbakti dan Wajib Pajak yang patuh, rakyat harus menyadari bahwa membayar pajak terhadap negara adalah suatu kewajiban yang harus dijalani oleh setiap warga negara (Mardiasmo, 2016:6). Jadi dari penjelasan diatas dapat

disimpulkan bahwa teori ini mempelajari bahwa terdapat beberapa perilaku seseorang yang bertindak atau melakukan sesuatu karena kesadaran atau keharusan atas suatu kewajiban.

Sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2009) bahwa pengetahuan akuntansi perpajakan yang baik akan mendukung suatu pembukuan yang baik, tetapi hal ini belum tentu mendukung adanya kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang meliputi: pengetahuan mengenai NPWP dan surat pemberitahuan. Sedangkan kepatuhan itu sendiri tentunya karena adanya pengetahuan yang baik tentang peranan pajak dalam pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional umumnya. Diharapkan Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkatkan penerimaan pajak.

Kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012 (www.detik.com). Dengan adanya kasus tersebut maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, persepsi efektivitas dalam pemanfaatan pajak sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila efektivitas perpajakan dan pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap efektivitas dan pelayanan perpajakan akan meningkat, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Selain itu pegawai pajak dituntut untuk berlaku profesional dan bersikap transparan agar tidak difitnah masyarakat. Pegawai pajak kerap dipandang sebelah mata oleh masyarakat akibat banyaknya kasus penggelapan pajak yang dilakukan sejumlah pegawai pajak. Dengan jaminan teknologi dan transparansi perpajakan, maka dapat mengurangi kecurigaan dan ketidakpercayaan wajib pajak. Menurut Supriyanto (2011) transparansi perpajakan yang dimaksud adalah berupa; transparansi penyajian informasi dalam wujud yang mudah digunakan dan diakses mengenai pelayanan yang dilakukan serta aktivitas di dalam perpajakan itu sendiri. Informasi yang disiapkan harus sedemikian jelas dan lengkap mengenai hak dan kewajiban yang ditentukan oleh peraturan untuk diketahui oleh wajib pajak. Transparansi di dalam sistem administrasi perpajakan dalam pengertian proses atau sistem yang berlaku. Transparansi didalam manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan. Transparansi dalam pengisian formulir, pengajuan dan penentuan beban pajak yang mesti ditanggung oleh wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan.

Faktor lain yang juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran Wajib Pajak (WP). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2011), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan

oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011); Suryadi (2006) dan Jatmiko (2006). Penelitian ini menggabungkan beberapa variabel-variabel penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya tersebut dengan menjadikan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dan variabel independennya yaitu Pengetahuan Akuntansi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran wajib pajak, Dan Transparansi perpajakan. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak badan di Kota Bengkulu. Hal tersebut selanjutnya menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Alasan pemilihan topik penelitian dengan menggabungkan beberapa variabel yang lebih banyak dalam satu penelitian dan menerapkan pada objek yang berbeda diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif, sehingga hasil penelitian mendekati kondisi empiris (sesungguhnya). Pada akhirnya, dengan diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP di Kota Bengkulu dapat menjadi sumbang saran bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan di atas maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Kota Bengkulu)”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Theory of Planned Behavior

Teori ini adalah teori yang mempelajari tentang adanya perilaku manusia yang telah direncanakan sebelumnya. Teori ini pertama kali di usulkan oleh Icek Ajzen. Icek Ajzen mengusulkan teori ini pada tahun 1985 namun publikasinya tertunda hingga tahun 1991, karena harus mendapatkan bukti empiris dari teori tersebut (Ajzen, 1991).

Manusia biasanya bertindak dengan realistis dan akan berperilaku dengan masuk akal dan dipertimbangkan dengan informasi yang tersedia, kemudian secara eksplisit atau pun implisit mereka akan mempertimbangkan akibat dari tindakan yang mereka perbuat (Ajzen, 2005). Ajzen (2005) menjelaskan bahwa perilaku seseorang didasari oleh kehendak yang menjadi faktornya, yang akan dipertimbangkan untuk melakukan atau tidak perilaku tersebut.

Menurut Ajzen (2005) menyatakan bahwa terdapat tiga prediktor utama yang mempengaruhi niat (intention) individu untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku, yaitu sikap terhadap suatu perilaku (attitude toward the behavior), norma subjektif tentang suatu perilaku (subjective norm), dan persepsi tentang kontrol perilaku (perceived behavioral control). Fishbein dan Ajzen menyatakan bahwa planned behavior theory didasari atas suatu kepercayaan (beliefs) yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku.

Implikasi teori *planned behavior* pada perilaku wajib pajak di mana seharusnya Wajib Pajak berperilaku terhadap kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang taat. Teori ini menjelaskan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat sebagai Wajib Pajak dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti dan Wajib Pajak yang patuh, rakyat harus menyadari bahwa membayar pajak terhadap negara adalah suatu kewajiban yang harus dijalani oleh setiap warga negara (Mardiasmo, 2016:6). Jadi dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa teori ini mempelajari bahwa terdapat beberapa perilaku seseorang yang bertindak atau melakukan sesuatu karena kesadaran atau keharusan atas suatu kewajiban.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Vanessa dan Hari; 2009). Indikator kepatuhan wajib pajak: Kesiediaan melaporkan penghasilan kena pajak, Membuat alokasi dana untuk membayar pajak, Ketepatan melakukan perhitungan pajak dan Ketepatan waktu membayar pajak. Indikator tersebut diambil dari penelitian Refnini (2015).

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

2.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan wajib pajak adalah cara wajib pajak mengetahui dan mentaati peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Indikator pengetahuan akan peraturan perpajakan antara lain: Pengetahuan wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP, Pengetahuan akan hak dan kewajiban perpajakan, Pengetahuan akan sanksi perpajakan jika mereka lalai akan kewajibannya, Pengetahuan wajib pajak akan PTKP, PKP, dan Tarif Pajak, Pengetahuan akan SSP, Faktur Pajak, Surat Pemberitahuan harus dicantumkan NPWP, Paham akan pemberian kode dalam NPWP yang terdiri dari 15 (lima belas digit), dan Pengetahuan akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. Indikator tersebut diambil dari penelitian Refnini (2015). Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

2.4 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrasi dalam diri individu. Sedangkan efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Indikator persepsi efektivitas sistem perpajakan antara lain: Pelaporan

SPT melalui e-SPT dan e-Filling, Pelaporan SPT yang melalui e-Filling melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak harus memiliki e-FIN dan telah memperoleh sertifikat (digital Certificate), Pembayaran pajak melalui e-Banking, Penyampaian SPT melalui drop box, Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet dan Pendaftaran NPWP melalui e-Register. Indikator tersebut diambil dari penelitian Huda (2015). Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

2.5 Kualitas Layanan Perpajakan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Indikator kualitas layanan antara lain: Fiskus diharapkan memiliki kompetensi Skill, Knowledge, Experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan, Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan public, Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata. Indikator tersebut diambil dari penelitian Huda (2015) dan Refninin (2015). Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

2.7 Transparansi Perpajakan

Keadilan Transparansi perpajakan merupakan keterbukaan dan kejelasan penggunaan pajak oleh petugas pajak. Dengan adanya transparansi tentang informasi yang jelas, maka anggapan dari masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan tidak akan disalahgunakan atau dikorupsi oleh pegawai pajak. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Semakin transparansi perpajakan diterapkan dan dilaksanakan oleh Dirjen Pajak, maka tingkat kepatuhan untuk membayar pajak juga akan meningkat. Indikator variabel transparansi dalam penelitian ini dirujuk pada penelitian Supadmi (2009) yakni: Sosialisasi perpajakan, Sensus pajak, Transparansi informasi pajak, Transparansi penerimaan pajak, Transparansi pengelolaan pajak dan Transparansi alokasi pajak.

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

2.7 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Indikator kesadaran membayar pajak antara lain: Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara, Pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan, Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan Negara, Pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para wajib pajak dan Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat. Indikator tersebut diambil dari penelitian Huda (2015) dan Refnini (2015).

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala likert 5 poin. Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak setuju (STS); Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS); Angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS); Angka 4 menunjukkan Setuju (S); dan Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Data penelitian

Data penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yang disebarakan berisikan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban. Hal ini dilakukan untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden yang sedang mengakses layanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bengkulu. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah mendapatkan responden penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Tidak semua Wajib Pajak dalam populasi menjadi objek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar, karakteristik yang tidak diketahui, dan kemungkinan bertemu dengan responden hanya sekali pada saat penelitian lapangan. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling. Rascoe (1999) yang dikutip oleh Saepudin (2013) memberikan saran untuk pengambilan sampel di mana jika analisis data menggunakan analisis multivariate (seperti regresi berganda) maka jumlah anggota sampel adalah 5-10 kali dari jumlah indikator variabel yang diteliti. Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah 6 variabel dengan 33 indikator.

Mengacu pada pendapat Rascoe tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Jumlah sampel minimal adalah 33×5 orang = 165 orang.
- Jumlah sampel maksimal adalah 33×10 orang = 330 orang.

Berdasarkan pertimbangan waktu, maka jumlah sampel yang diambil adalah sampel minimal yakni 165 orang. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang

diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Sugiyono, 2010). Metode ini dinyatakan dalam bentuk uraian dari masing-masing variabel yang dilakukan sebagai uji hipotesis. Selanjutnya, untuk analisis statistik deskriptif penelitian menggunakan rentang skala. Perhitungan rentang skala yang digunakan untuk menetapkan kategori persepsi dari tiap item pernyataan (Ghozali, 2013).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak

α = Konstanta

$\beta_1 \dots 5$ = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Variabel Pengetahuan perpajakan

X2 = Variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan

X3 = Variabel kualitas layanan perpajakan

X4 = Variabel transparansi perpajakan

X5 = Variabel kesadaran wajib pajak

ε = Error terms.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Hasil analisis regresi yang dilakukan terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi efektivitas perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, transparansi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koef	Nilai Koefisien	t-test	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$					
Pengetahuan perpajakan	β_1	0,398	10,608	0,000	Diterima
Persepsi Efektivitas	β_2	0,545	4,433	0,000	Diterima
Perpajakan	β_3	0,467	11,599	0,000	Diterima
Pelayanan Fiskus	β_3	0,469	7,124	0,000	Diterima
Transparansi Perpajakan	β_5	0,499	3,433	0,001	Diterima
Kesadaran WP					
R = 0,975 R ² = 0,951 Adjusted R ² = 0,949 N = 143					
Nilai t-tabel = 1,645 F-hit = 527,568 Pro F-hit = 0,00					

Sumber : Hasil Penelitian 2019, diolah

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut dapat diartikan dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan wajib pajak badan di Kota Bengkulu, maka kepatuhan wajib pajak badan di Kota Bengkulu terutama dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak akan meningkat pula.

Kondisi ini juga didukung dengan teori *planned behavior*, bahwa perilaku wajib pajak didorong oleh pengetahuannya mengenai pentingnya membayar pajak dan kewajiban yang harus ditaati sebagai warga negara. Jika pengetahuan wajib pajak semakin baik, maka akan berpengaruh pada perilakunya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Mardiasmo, 2016). Berpengaruhnya pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga didukung dengan hasil statistik deskriptif data penelitian, di mana diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden berada pada kategori baik, karena sebagian besar jawaban responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan. Dengan pengetahuan perpajakan yang baik, maka akan mampu meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak atas usaha yang dilakukan perusahaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Refnini (2015) bahwa pengetahuan seseorang terhadap sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Supriyati & Hidayati (2008) yang membuktikan bahwa pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini erat dengan pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan, sistem pelaporan akuntansi perpajakan, perhitungan pajak, dan hal-hal lainnya yang bersifat administratif mengenai pajak itu sendiri. Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 disebutkan bahwa setiap warga negara yang menjalankan kegiatan usaha atau pekerjaan lainnya wajib membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4.2.2 Persepsi Efektivitas Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian persepsi efektivitas perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi efektivitas perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya semakin tinggi pula. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu. Sedangkan efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Pengaruh efektivitas perpajakan pada penelitian ini juga didukung dengan nilai rata-rata jawaban responden. Jawaban responden berada pada kategori cukup baik, karena

sebagian besar responden menjawab setuju. Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan relatif baik tersebut, meliputi pelayanan tepat waktu, pelayanan yang cepat, keramahan petugas, keamanan pelayanan dan fasilitas pelayanan yang memadai. Dengan semakin baik persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Implikasi teori *planned behavior* bahwa wajib pajak akan memberikan penilaian terhadap pelayanan pajak yang dilakukan fiskus. Jika penilaiannya positif, maka akan mempengaruhi kesadaran dan kepatuhannya dalam membayar pajak. Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis online service, wajib pajak dapat mendaftarkan data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dan Handayani dkk (2012) menyebutkan bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dapat mempengaruhi terhadap kepatuhan membayar pajak. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan program e-SPT dan e-filing yang memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam melaporkan pajak.

Dalam efektivitas perpajakan sebagaimana dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui e-filing adalah sebagai berikut (Widayati dan Nurlis, 2010):

- 1) Adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-filing. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
- 2) Pembayaran melalui e-banking yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja.
- 3) Penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- 4) Peraturan perpajakan dapat diakses lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- 5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

4.2.3 Kualitas Layanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan fiskus terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kondisi ini didukung dengan rata-rata jawaban terhadap kualitas pelayanan perpajakan sudah baik. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan tepat waktu, pelayanan yang cepat, keramahan petugas, keamanan pelayanan dan fasilitas pelayanan yang memadai. Dengan semakin baik pelayanan petugas kepada wajib pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Aplikasi teori *planned behavior* oleh wajib pajak adalah akan memberikan penilaian terhadap pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus. Jika penilaiannya positif, akan berpengaruh pada kesadaran dan kepatuhannya dalam membayar pajak. Kemauan WP

dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa semakin Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, Wajib Pajak akan merasa berkewajiban untuk patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pajak dapat menentukan kadar kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4.2.4 Transparansi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya semakin tinggi pula. Pengaruh transparansi perpajakan tersebut didukung dengan nilai rata-rata transparansi perpajakan yang berada pada kategori cukup baik. Transparansi perpajakan yang tinggi akan mendorong wajib pajak berperilaku patuh dalam membayar pajak.

Aplikasi teori *planned behavior* oleh wajib pajak adalah akan memberikan penilaian terhadap pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus. Jika penilaiannya positif, akan berpengaruh pada kesadaran dan kepatuhannya dalam membayar pajak. Transparansi dalam pajak merupakan kesediaan fiskus (petugas) atau kantor pelayanan pajak memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pengelolaan penerimaan pajak. Dengan semakin transparannya sistem perpajakan yang dikembangkan oleh fiskus baik dalam penerimaan maupun pengelolaannya maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak

4.2.5 Kesadaran Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesadaran terbukti perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya semakin tinggi pula. Kesadaran wajib pajak yang tinggi tersebut didukung dari nilai rata-rata

jawaban responden yang berada pada kategori baik. Kesadaran tersebut meliputi kesadaran melakukan administrasi, penghitungan, dan pembayaran pajak atas usaha yang dilakukan.

Aplikasi teori *planned behavior* oleh wajib pajak adalah akan memberikan penilaian terhadap pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus. Jika penilaiannya positif, akan berpengaruh pada kesadaran dan kepatuhannya dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak didasari oleh adanya kesadaran berkehidupan warga Negara, kesadaran pentingnya pajak, dan kesadaran dan tanggungjawab sebagai warga Negara dan pelaksana pembangunan. Dengan semakin tingginya kesadaran perpajakan, maka kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin tinggi pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Ahmadi (1998) yang menyatakan bahwa kesadaran merupakan proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapat keyakinan yang mendorong dilakukannya suatu kegiatan. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah.

5. KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 2) Persepsi efektivitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 3) Layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 4) Transparansi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi transparansi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- 5) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Implikasi

Implikasi dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak khususnya pajak badan, oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu perlu melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif untuk memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Kegiatan identifikasi potensi pajak yang ada di Kota Bengkulu perlu dilaksanakan sehingga meningkatkan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini hanya mengkaji lima variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, padahal masih banyak variabel lainnya yang mempengaruhi wajib pajak, misalnya sanksi perdata, sanksi pidana, pendapatan wajib pajak, faktor psikologis, dan sebagainya. Selain itu, pengambilan data penelitian hanya menggunakan kuesioner, tidak melakukan wawancara, sehingga informasi yang disajikan hanya diperoleh dari kuesioner saja.

5.4 Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka disarankan bagi penelitian selanjutnya, agar menambah variabel lain yang belum diteliti seperti sanksi perdata, sanksi pidana, pengetahuan pajak, dan sebagainya. Selain itu, dalam pengambilan data penelitian ditambahkan dengan metode wawancara, sehingga kesimpulan yang diambil lebih komprehensif dan lebih mendekati kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiantono, D. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati). *Skripsi Universitas Diponegoro*, Semarang, tidak dipublikasikan
- Ahmadi. 1998. *Faktor yang Mempengaruhi Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 1 No. 50 hal. 179-211.
- Ajzen, I. 2005. Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, And The Theory Of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 321-20.
- Anangga, Septian. 2012. Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi *Theory of Planned Behavior* dan *Technolgy Acceptance Model*. *Skripsi*. Unviersitas Diponegoro.

- Ancok, Djamaludin. 1994. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak, *Prospektif*, Vol. 6 No. 1, hal 27 – 28.
- Budiono, Eko. 2003. Pelaksanaan Pemeriksaan Sederhana dalam Rangka Pengamanan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Sidoarjo.
- Chatarina. 2004. Analisis terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Cooper, D.R. & Schindler, P. 2010. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi
- Creswell, J.W. & Plano-Clark, V.L. 2011. *Mixed Methods Research: Designing and Conducting*. Los Angeles: Sage
- Devano, S. dan S.K. Rahayu.. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Fery Dwi Prasetyo. 2006. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta*. Skripsi Strata-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Modus*, Vol 18, No.1, hh 10-28.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar. 1999. *Ekonometrika Dasar*, Ahli Bahasa Sumarno Zain. Jakaarta : Erlangga
- Huda, Ainil. 2015. Pengaruh Perspesi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercataan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Membayar Pahak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal FEKON*, Vol. 2 No. 2 Hal 1-15
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kepmen Keuangan Nomor : 544/KMK.04/2000 *tentang* Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak RI, Jakarta.
- Kiswanto, M wahyudin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen*.

- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi 2009, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2016. *Akuntansi Keuangan Daerah*, Alfabeta, Jakarta
- Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Muliari dan Setiawan, dan Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Volume 6. No.1.
- Priyoga, Yunian Yatno. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Survei Pada Kpp Pratama Cilacap). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Edisi Revisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Prenhallindo.
- Saepudin, A. 2013. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Saepudin, Ade. 2013. Pengaruh Pengetahuan Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Survei Pada Wajib Pajak Badan PPh Berbentuk CV dan PT di Kota Tasikmalaya, *Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi*, Jawa Barat, tidak dipublikasikan.
- Santoso, Singgih. 2002. *Analisis Multivariate dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sekaran, U. 2012. *Research Methods For Business*. Metodologi Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business*, 3rd ed. NY, USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Shadelly, Hasan. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2.
- Supranto, J. 2004. *Statistika Penelitian*, Remadja Rosdakarya, Bandung
- Supriyanto, Eddy. 2011. *Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Supriyati, Nur Hidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol. 7 No. 1, Mei 2008, hal.41-50.

- Suryadi, 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik* Volume 4 No. 1, April 2006, halaman 105-121.
- Suyatmin, 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, *Tesis Tidak Dipublikasikan*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tarjo dan Indra Kusumawati. 2006. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System Studi di Bangkalan. *JAAI* 10, No.1.101-120
- Tatiana, Vanessa Rantung dan Priyo Hari. 2009. Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak. *Proceeding Simposium Nasional XI*. Pontianak
- Umar, Husien. 2001. *Metode Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 *tentang* Sistem Perpajakan, LAN-RI, Jakarta.
- Vanessa Tatiana, Priyo Hari. 2009 . Dampak Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII*. Purwokerto.
- www.detik.com, Kasus Gayus Tambunan dan Dhana Dwiyatmika, diakses tanggal 20 Maret 2013