



IABE

Jurnal Akuntansi Bisnis & Ekonomi

Dudi Abdul Hadi

SIGNIFIKANSI PERBEDAAN PENDAPATAN MARGIN MARGIN MURABAHAH DAN BUNGA

Fitri Apriyanthi, Leny Suzan, Annisa Nurbaiti

PENGARUH INFLASI, NILAI TUKAR RUPIAH DAN JUMLAH PENGUSAHA KENA PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI

Pipin Sukandi, Febby Ambarsari

PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT MNC SKY VISION BANDUNG

Iin Habib Alchan, Sri Rahayu, Muhamad Muslih

PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI, KETERLIBATAN PEMAKAI DALAM PROSES PENGEMBANGAN,
DUKUNGAN PIMPINAN BAGIAN DAN PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEMAKAI
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

John Henry Wijaya, Iman Abdurrahman

PENGARUH RISIKO SISTEMATIS, UKURAN PERUSAHAAN, LEVERAGE DAN KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL
TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN PERUSAHAAN

Maya Lisa Aryanti

PENAMBAHAN KONTEKS SITUASI DAN PENGGUNAAN TEKNIK PENERJEMAHAN
DALAM KELAS GENERAL ENGLISH

Muhammad Ali

PENGARUH RETURN ON ASSETS (ROA) DAN EARNINGS PER SHARE (EPS) TERHADAP HARGA SAHAM

Rizki Indrawan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE, PENGETAHUAN PAJAK
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

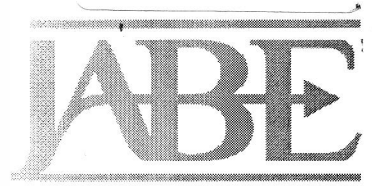
Syakieb Arsalan

PENGARUH STRUKTUR MODAL DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PROFITABILITAS

Yelli Eka Sumdahinata, Nizar

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT KERETA API (PERSERO)





PENANGGUNG JAWAB :

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama

DEWAN REDAKSI :

Dr. Acep Edison, S.E., M.M., Ak., CA (Ketua)
Sendi Gusnandar Annan, S.E., M.M., Ak. (Wakil Ketua)
H.M. Alan Jayaatmaja, S.E., M.M., Ak. CA (Sekretaris)
Dr. Silviana, S.E., M.Si., Ak., CA (Anggota)
Yogo Heru Prayitno, S.E., M.Si (Anggota)
Dyah Purnamasari, S.E., M., Si., Ak., CA (Anggota)
Poppy Yustia, S.E., M.Ak. (Anggota)
Khairul Saleh, S.E., M.Sc. (Anggota)
Arus Reka Prasetya, S.E., M.M., M.B.A (Publikasi dan Dokumentasi)
Retno Paryati, S.E., Ak. (Publikasi dan Dokumentasi)
Yoga Tantular Rachman., S.E., M.Si. (Produksi dan Sirkulasi)
Inner Light Creative (Produksi dan Sirkulasi)

Reviewer :

Prof. Dr. H. Karhi Nisjar Sjardjudin, S.E., M.M., Ak., CA
Prof. Dr. Hiro Tugiman, S.E., Ak., QIA
Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., CA
Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., Ak., CA
Dr. R. Wedi Rusmawan Kusumah, S.E., M.Si., Ak., CA
Dr. Diana Sari, S.E., M.Si., Ak., QIA, CA
Dr. Veronica Christina, S.E., M.Si., Ak., CA
Dr. Acep Edison, S.E., M.M., Ak., CA
Dr. Hanifah, S.E., M.Si., Ak., CA
Dr. Makhdalena, S.E., M.Si, Ak.
Dr. La Ode Hasiara
Dr. Erwin Antoni, SE., Ak., ST., MT., M.Si
Dr. Surti Kanti, S.E. M.Si., Ak.

Alamat Redaksi :

Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi
Universitas Widyatama
JL Cikutra 204 A Bandung 40125
Telp. (022)7275855 Fax. (022)7201711

DAFTAR ISI

Pengantar Redaksi	i
Daftar Isi	li
Signifikansi Perbedaan Pendapatan Margin Margin Murabahah dan Bunga (Kajian pada Bank Syariah dan Konvensional Di Indonesia) Oleh : Dudi Abdul Hadi	573 – 588
Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar Rupiah dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat Tahun 2011-2015) Oleh : Fitri Apriyanthi, Leny Suzan, Annisa Nurbaiti	589 – 598
Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan pada PT MNC SKY VISION Bandung Oleh : Pipin Sukandi, Febby Ambarsari	599 – 612
Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan, Dukungan Pimpinan Bagian dan Program Pendidikan dan Pelatihan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat) Oleh : lin Habib Alchan, Sri Rahayu, Muhamad Muslih	613 – 624
Pengaruh Risiko Sistematis, Ukuran Perusahaan, Leverage dan Kepemilikan Institusional terhadap Kebijakan Dividen Perusahaan pada Sektor Perdagangan, Jasa dan Investasi yang Terdaftar di BEI periode 2011-2015 Oleh : John Henry Wijaya, Iman Abdurrahman	625 – 640
Penambahan Konteks Situasi dan Penggunaan Teknik Penerjemahan dalam Kelas General English Oleh : Maya Lisa Aryanti	641 – 656
Pengaruh <i>Return on Assets</i> (ROA) dan <i>Earnings per Share</i> (EPS) terhadap Harga Saham (Studi pada Subsektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2015) Oleh : Muhammad Ali	657 – 672
Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bandung Electronic Center Kota Bandung) Oleh : Rizki Indrawan	673 – 694
Pengaruh Struktur Modal dan Ukuran Perusahaan terhadap Profitabilitas (Studi pada Pabrik Tekstil di Bandung 2005-2014) Oleh : Syakieb Arsalan	695 – 712
Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus pada Kereta Api Bisnis Argo Parahyangan) Oleh : Yelli Eka Sumadhinata, Nizar	713 – 728

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE, PENGETAHUAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI BANDUNG ELECTRONIC CENTER KOTA BANDUNG)

Rizki Indrawan
Universitas Widyatama

Abstract

Compliance of individual taxpayers in Bandung Electronic Center as a whole have been classified as obedient in doing taxation liabilities. However, there are still some things that considered sufficient by the taxpayer in terms of quality of service account representative, knowledge of tax and penalty tax, it is because the services provided there are not good, the knowledge of the taxpayer entirely good and sanctions applied yet all good. This study aimed to examine both the effect of quality of service account representative, knowledge of taxes and tax penalties on tax compliance either partially or simultaneously. This research was conducted in Bandung Electronic Center. The method in this research is explanatory and statistical tools system used is SPSS 21. The results showed that the quality of the service account representative, tax knowledge and tax penalties are able to explain variation in the tax compliance. Noncompliance taxpayer is still not as good due to training / training given to account representative, socialization of rules / regulations regarding tax to the taxpayer and consistency in the application of sanctions on negligent taxpayers.

Keyword: Quality of service account representative , tax knowledge , tax penalties and tax compliance

Pendahuluan

Penerimaan pajak adalah gambaran partisipasi masyarakat dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Negara. Semakin besar kontribusi penerimaan pajak terhadap pembangunan, maka pajak yang telah dipungut dari masyarakat akan dikembalikan secara tidak langsung kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana publik, menyediakan lapangan kerja, memberikan rasa aman dan nyaman. Oleh karena itu, dibutuhkan kesadaran dari setiap Wajib Pajak untuk berpartisipasi dan aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (M.Zain 2007).

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Tujuan lain dari adanya reformasi perpajakan ini adalah untuk mengarahkan pada kepatuhan wajib pajak dalam hal melakukan pembayaran pajak (Asih dan Salman 2011).Namun

sebelum diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1984, sistem pemungutan yang diterapkan di Indonesia adalah *official assessment*, namun setelah reformasi perpajakan system pemungutan pajak berubah menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* yang diterapkan oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Mardiasmo 2009).

Rahayu dan Lingga (2009) mengatakan program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*.

Simanjuntak dan Mukhlis (2012) menyatakan masalah yang terjadi di Indonesia saat ini, tidak semua wajib pajak dapat memahami aturan maupun prosedur implementasi pelaporan pajak yang benar. Bahkan, wajib pajak merasa sudah melakukan kewajiban perpajakan dengan benar sesuai dengan aturan dan prosedur perpajakan. Namun, tanpa disadari ternyata ada kesenjangan pemahaman aturan yang tidak jelas, sehingga terdapat multi tafsir pemahaman antara wajib pajak dengan fiskus. Permasalahan ini mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak memenuhi target penerimaan negara.

Berdasarkan data di Direktorat Jenderal Pajak, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar secara nasional adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Secara Nasional

Jumlah Wajib Pajak	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Orang Pribadi	16.880.649	19.881.684	22.131.323	24.380.962	27.381.997	29.381.966
Bendahara	471.833	507.882	545.232	582.582	601.833	631.509
Badan	1.760.108	1.929.507	2.136.014	2.342.521	2.508.342	2.780.108
Jumlah	19.112.590	22.319.073	24.812.569	27.306.065	30.492.172	32.793.583

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2010-2015
(data diolah kembali)

Manurung (2013) mengatakan bahwa tingginya jumlah Wajib Pajak yang ditandai dengan adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahun tersebut dinilai belum dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak yang ingin dicapai sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak terbilang masih rendah. Ketidakepatuhan tersebut dapat terukur dari masih adanya gap antara jumlah

Wajib Pajak terdaftar wajib SPT dan jumlah SPT yang disampaikan sehingga rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun relatif sangat rendah dan tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Seperti dalam lima tahun terakhir ini, yaitu dari 2010 hingga-2015, Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Secara Nasional

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Wajib Pajak Terdaftar	19.112.590	22.319.073	24.812.569	27.306.065	30.492.172	32.793.583
SPT Tahunan	8.202.309	9.332.626	9.482.480	10.790.650	12.098.820	12.248.674
Rasio Kepatuhan	58,16%	52,74%	53,70%	60,86%	68,02%	68,98%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2010-2015
(data diolah kembali)

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat kesenjangan yang cukup signifikan antara Wajib Pajak terdaftar dengan SPT Tahunan PPh yang disampaikan sehingga rasio kepatuhannya dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh tergolong rendah. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Rahayu 2010).

Gubernur Provinsi Jawa Barat Ahmad Heryawan menyatakan tingkat kepatuhan masyarakat di Jawa Barat dalam membayar pajak masih rendah. Tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Terbukti menurut Kepala Kantor Wilayah Pajak Jabar I Adjat Jatmika, dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jabar pada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif. Sekitar 26% wajib pajak dari badan (perusahaan) dan 14% wajib pajak perorangan. (Heryawan 2012).

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010), menyatakan bahwa, kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Fenomena kepatuhan yang rendah terjadi pula pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. Data mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 1.3.
Rasio Kepatuhan SPT Tahunan PPh
KPP Pratama Cibeunying (dalam Ribuan)

Tahun	WP Terdaftar	WP yang menyampaikan SPT	Rasio Kepatuhan
2007	33,852	17,903	53%
2008	48,584	29,609	61%
2009	73,967	38,147	52%
2010	85,792	31,729	37%
2011	94,614	38,776	41%
Tahun	WP Terdaftar	WP yang menyampaikan SPT	Rasio Kepatuhan
2012	101,996	40,126	39%
2013	115,027	39,606	34%
2014	117,037	38,084	33%
2015	124,522	40,325	32%

Sumber : KPP Pratama Bandung Cibeunying (data diolah)

Yulinda (2012) mengatakan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak kemungkinan dikarenakan pengabaian konsekuensi sistem self assessment yang seharusnya dibarengi fungsi edukatif penyuluhan dari fiskus. Selain dari penerapan kebijakan-kebijakan kongkrit yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan peningkatan pendapatan dari sektor pajak, sejak reformasi perpajakan pemerintah juga mengedepankan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dianggap penting karena sejak reformasi perpajakan pemerintah mengubah kebijakan sistem pemungutan pajak menjadi self assessment system. Self assessment system menekankan pemberian wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, jadi fungsi pemerintah adalah hanya melakukan pelayanan, pengawasan dan pembinaan secara maksimal terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Hal ini mewajibkan wajib pajak harus mengetahui tentang ilmu perpajakan, oleh sebab itu pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak diambil Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu langkah kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak terus-menerus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mengembangkan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pendekatan psikologis yang diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk dari pengembangan kualitas pelayanan adalah dibentuknya *account representative* (AR) yang bertugas untuk memberikan pengawasan dan konsultasi kepada wajib pajak. AR membuat hubungan yang lebih dekat dengan wajib pajak, sehingga mempermudah proses pengawasan atau nantinya akan ada proses pemeriksaan yang akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kualitas pelayanan yang baik *account representative*.

Wajib pajak pada kenyataannya masih menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan

kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya; dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suseno 2010). *Self assessment system* dapat terwujud dengan baik selain adanya fungsi pengawasan, bimbingan dan konsultasi oleh *account representative*, peran wajib pajak sangat diperlukan. Untuk dapat berpartisipasi aktif, wajib pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Rahayu 2010).

Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengakui, pengetahuan masyarakat soal pajak masih minim. Hal inilah menjadi salah satu faktor rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Banyak orang yang belum tahu, seolah-olah bayar pajak harus di kantor pajak. Padahal, kantor pajak tidak pernah menerima uang pajak. Persepsi itu menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak. Peraturan perpajakan harus dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. (Rahmany 2011)

Judisseno (1997) mengatakan rendahnya pengetahuan perpajakan dalam masyarakat merupakan suatu kendala tersendiri yang membutuhkan perhatian khusus. Perlawanan pasif merupakan suatu produk dari ketidaktahuan masyarakat terhadap pengetahuan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu penyebab *tax gap* yang terjadi dikarenakan lemahnya pengetahuan para wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Akan tetapi, banyak wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak.

Diana Sari (2013) mengatakan dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak beberapa tahun terakhir ini menimbulkan sikap skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Para wajib pajak tidak ingin pajak yang mereka bayar menjadi konsumsi pribadi para aparat pajak. Dengan adanya kejadian ini Dirjen Pajak perlu berbenah diri untuk menimbulkan kembali kesadaran wajib pajak.

Winerungan (2013) melakukan penelitian yang berjudul sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Hasil penelitiannya adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Menurut hasil penelitian Supriyati dan Nurhidayati (2008) kegiatan penyampaian tentang pengetahuan pajak tidak sering dilakukan, sehingga kurangnya sosialisasi ini menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berdampak signifikan sebesar 55,6% pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Putra (2012) meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Blitar. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi logistik. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa dari dimensi kualitas pelayanan hanya variabel *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan sisanya yaitu variabel *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian tentang pengaruh dari kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan. Hasil penelitian Prasetyo (2011) adalah kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian Hidayatulloh (2013), menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Beberapa kajian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Tiraada (2013) menemukan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan. Rahman (2011) menemukan bahwa Persepsi tentang sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Utami et.al (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Pengembangan Ilmu

Menambah pengetahuan dan memperkaya konsep atau teori mengenai kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan pajak, khususnya teori mengenai pengaruh kualitas

pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Operasional

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya melalui kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying, dan memberikan sumbangan pemikiran dalam memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan *account representative* dan dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kajian Pustaka

I. *Theory of Planned Behavior*

Ajzen (1991) mengatakan seperti yang dikutip sebagai berikut :

"Subjective norm as identified by TPB refers to social pressure exerted by important referent individuals or groups who are close to the individual and who approve or disapprove of performing a given behavior. According to the theory, pressures to behave in a particular manner may come from significant referents such as friends, parents, family members, etc. In other words, an individual will carry out an action if he/she believes that important people to him/her think that he should carry out this action. Ajzen defines attitude toward a behavior as the degree to which the person has a favorable or unfavorable evaluation of the behavior in question. Subjective norms are the influence of social pressure that is perceived by the individual, and it is a function of beliefs namely normative beliefs".

Wajib pajak pada akhirnya akan terpengaruh dengan orang-orang yang ada sekitar wajib pajak yang dianggap penting memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan patuh membayar pajak. Sebaliknya, jika orang-orang di sekitar Wajib Pajak yang dianggap penting memiliki sikap negatif terhadap kepatuhan pajak, maka Wajib Pajak akan menghindari pajak (Basri, Surya, Fitriyani, Novriyan, dan Tania 2013).

II. *Kualitas Pelayanan Account Representative*

Account Representative menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2008 mendefinisikan pengertian *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen (wajib pajak) atas pelayanan yang mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (DJP). Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen (wajib pajak), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten dan berkesinambungan (Damayanti 2015).

III. Pengetahuan Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010) mengatakan kepatuhan dapat meningkat apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku, serta kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara. Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran) (Kamus Bahasa Indonesia, 2008).

Pengetahuan adalah sesuatu yang sangat penting dalam berperilaku. Jika dilihat dari definisinya, pengetahuan adalah sebuah pengalaman dan wawasan terhadap suatu hal yang dapat digunakan sebagai pertimbangan ketika menilai informasi baru atau mengevaluasi keadaan yang relevan (Zikmund, 2003 dalam Veronica, 2010).

IV. Sanksi Pajak

Perpajakan menurut Diana sari (2013) dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2011).

V. Kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010) mengatakan kondisi perpajakan yang menuntun keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak, bukan fiskus selaku pemungut pajak sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan

pada penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan memenuhi perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa: "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara".

Hipotesis Penelitian

- H_{01} : Kualitas Pelayanan *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a1} : Kualitas Pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{02} : Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a2} : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{03} : Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a3} : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{04} : Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 H_{a4} : Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Metodologi Penelitian

I. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kantor pajak pratama (KPP) Cibeunying kota Bandung sebanyak 101.309 WPOP. Untuk menyederhanakan penelitian dari populasi yang ada, digunakan penarikan sampel dengan teknik Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) dengan jumlah sampel minimal 100 kuesioner.

II. Metode Analisis Data

Analisis statistik yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas, Uji Realibilitas dan analisis regresi linier berganda dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.

III. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan oleh peneliti akan dilakukan uji pengaruh simultan (*F test*), uji pengaruh parsial (*T test*), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil Statistik

I. Uji Normalitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas Data Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14874530
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.052
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.789
Asymp. Sig. (2-tailed)		.562

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov untuk residual adalah sebesar 0,789 dengan nilai signifikansi 0,562. Oleh karena nilai signifikansi yang dihasilkan residual lebih besar dari taraf nyata signifikansi penelitian ($> 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengganggu atau residual berdistribusi secara normal, dengan kata lain model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas data.

II. Uji Multikolinearitas

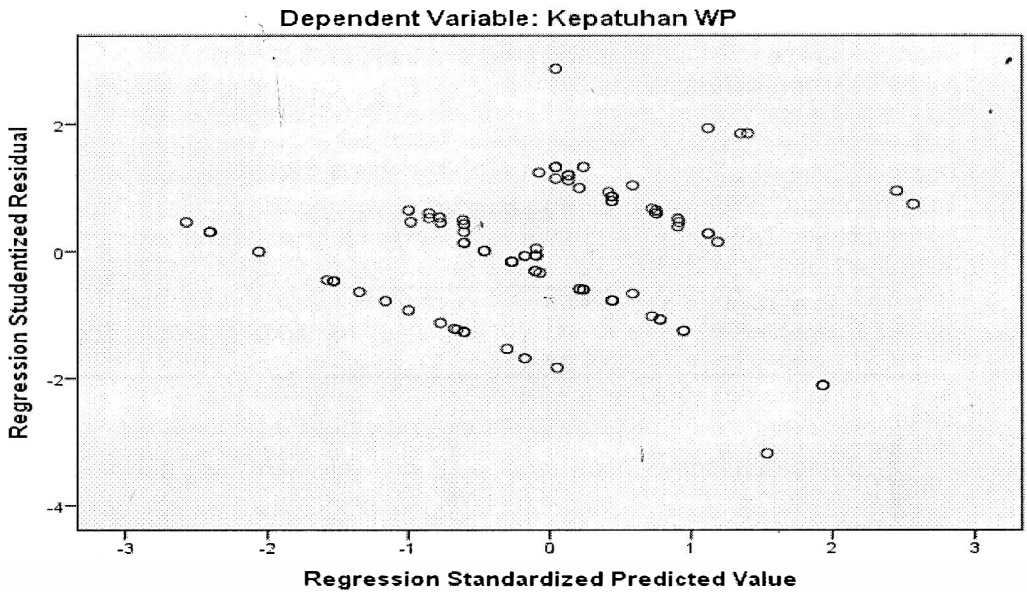
Tabel 4.2
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.997	1.003
	Pengetahuan Pajak	.929	1.076
	Sanksi Pajak	.927	1.078

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Tabel 4.10 menunjukkan hasil pengujian multikolinieritas data. Dari data yang disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai *tolerance* yang diperoleh ketiga variabel bebas lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi dan asumsi normalitas data terpenuhi.

III. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.1
Grafik Pengujian Heteroskedastisitas

Gambar 4.1 menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik *scatter plot*. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik yang diperoleh membentuk pola acak tidak beraturan serta menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, sehingga dalam model regresi yang akan dibentuk tidak ditemukan adanya pelanggaran heteroskedastisitas, dengan kata varians residual bersifat homokedastisitas. Dari ketiga hasil pengujian asumsi klasik di atas, diketahui tidak ditemukannya pelanggaran asumsi klasik, sehingga analisis regresi linier berganda dapat digunakan.

IV. Koefisien Determinasi

Tabel 4.3
Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary^b

Model	R	R.Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.431	.414	1.16656

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh informasi bahwa nilai koefisien korelasi atau (R) yang diperoleh sebesar 0,657. Dari hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa nilai koefisien determinasi simultan yang diperoleh sebesar 43,1% dan *Adjusted R square* sebesar 41,4%. Hal ini digunakan sebagai nilai yang memberikan kontribusi dari ketiga variabel yang diuji dikarenakan setiap variabel

memiliki variasi nilai yang berbeda-beda yang terdiri dari kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41,4%, sedangkan sisanya sebesar 58,6% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

V. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 4.4
Pengujian Hipotesis Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.076	3	33.025	24.268	.000 ^b
	Residual	130.642	96	1.361		
	Total	229.718	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

Pengujian anova pada tabel 4.12 menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat memenuhi model penelitian, hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) pada tabel 4.12, diperoleh F_{hitung} sebesar 24,268. Nilai ini dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tabel distribusi F. Dengan $\alpha=0,05$, $db_1=3$ dan $db_2=96$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,699. Dari nilai-nilai tersebut terlihat bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 24,268 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,669. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan *account representative* (X_1), pengetahuan pajak (X_2) dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

VI. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 4.13
Pengujian Hipotesis Parsial X_1 , X_2 dan X_3
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.073	1.249		-1.660	.100
	Kualitas Pelayanan	.189	.038	.388	5.029	.000
	Pengetahuan Pajak	.087	.019	.368	4.609	.000
	Sanksi Pajak	.167	.042	.320	4.005	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan tabel 4.13 hasil pengujian secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t (parsial) pada model regresi pada table 4.12, diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan *account representative* sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga

dari hasil perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yang menunjukkan t_{hitung} sebesar 5,029, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,029 > 1,985$, maka dapat dinyatakan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

2. Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel pengetahuan pajak sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,609, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,609 > 1,985$, maka dapat dinyatakan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.
3. Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel sanksi pajak sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,005 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,005 > 1,985$, maka dapat dinyatakan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

I. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk menguji pengaruh secara parsial, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), Dyah, Handayani, dan Sulasmiyati (2015) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini pun sejalan dengan kajian terdahulu dari Damayanti (2015) yang menyatakan bahwa baik atau tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten dan berkesinambungan. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Rahayu 2010).

II. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa pengetahuan pajak para wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung dapat menjelaskan faktor dari kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2009), Susmiatun dan Kusmuriyanto (2014), Tika Wulandari dan Suyanto (2014), yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta penelitian lain yang dilakukan oleh Gardina dan Haryanto (2006), Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak.

Palil, Wan, Richardson (2013) mengatakan *"Believe tax knowledge plays the important role, people should be equipped with the tax education so that everyone has a sufficient knowledge towards competent taxpayers"*. Palil (2005) menemukan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya tax evasion. Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya *Self Assesment System*. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak.

III. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk menguji pengaruh secara parsial, menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh, Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), Harjanti Puspa Arum dan Zulaikha (2012) dan Najib (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Mardiasmo 2008).

IV. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang diperoleh, bahwa kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan-wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2015), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), Nurfallah (2011), Rahmawaty (2015) dan Harjanti Puspa Arum dan Zulaikha (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) melakukan penelitian yang berjudul sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Hasil penelitiannya adalah sosialisasi perpajakan,

pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Menurut hasil penelitian Supriyati dan Nurhidayati (2008) kegiatan penyampaian tentang pengetahuan pajak tidak sering dilakukan, sehingga kurangnya sosialisasi ini menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berdampak signifikan sebesar 55,6% pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan inilah selanjutnya menunjukkan kekuatan yang mempengaruhi individu secara implisit. Masalah kepatuhan pajak sebagai masalah yang melekat pada perpajakan itu sendiri. Oleh karena itu mengkarakteristikan dan menjelaskan pola-pola ketidakpatuhan dan menemukan cara untuk mengurangi ketidakpatuhan sebagai hal yang sangat penting yang dapat didekati dari berbagai perspektif sebagai contoh dari sisi keuangan atau penegakan hukum (Adreoni, James, Erard and Feinstein 1998).

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Bandung, artinya variasi nilai kualitas pelayanan *account representative* mampu menjelaskan variasi nilai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* hanya memasuki dalam kategori baik. Namun masih terdapat pelayanan yang memasuki kategori cukup terlihat dari dimensi *account representative* (AR) memberikan pelayanan secara teliti dan jujur.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Bandung, artinya variasi nilai pengetahuan pajak mampu menjelaskan variasi nilai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak hanya memasuki kategori baik. Namun masih terdapat pengetahuan wajib pajak mengenai Batas waktu penyampaian SPT badan paling lambat 4 bulan masuk dalam kategori cukup.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib di kota Bandung, artinya variasi nilai sanksi pajak mampu menjelaskan variasi nilai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak hanya memasuki kategori baik. Namun pada pernyataan sanksi pidana dapat berfungsi sebagai pencegah wajib pajak lalai masuk dalam kategori cukup.
4. Kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya variasi nilai kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak mampu menjelaskan variasi nilai kepatuhan wajib pajak. Kurang patuhnya wajib pajak disebabkan oleh belum maksimalnya pelayanan *account representative* yang diberikan kepada wajib pajak, masih minimnya pengetahuan pajak para wajib pajak serta masih ada penerapan sanksi pajak yang dinilai kurang tegas oleh wajib pajak.

Saran

Setelah melakukan penelitian dan memberikan pembahasan serta kesimpulan, peneliti akan memberikan saran perbaikan yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan saran ini akan memberikan masukan bagi pihak yang bersangkutan.

I. Saran Pengembangan Ilmu

Memenuhi karakteristik *scientific research* yaitu *replicability* dan *generalizability* (Sekaran dan Bougie, 2010) bagi peneliti lain disarankan untuk melakukan penelitian kembali dengan variabel yang sama dengan metode penelitian yang sama, pada unit analisis dan sampel yang berbeda agar menunjukkan hasil yang sama sehingga akan meningkatkan keyakinan terhadap penelitian yang telah dilakukan dan kegunaan penelitian dapat diterima luas karena scope keberlakuan hasil penelitian diterima oleh banyak organisasi.

Penelitian ini juga belum mengungkapkan seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang akan berdampak pada penerimaan pajak dan sistem pengendalian perpajakan di direktorat jenderal pajak dan KPP pratama, sehubungan dengan hal tersebut disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menindaklanjuti penelitian ini dengan menggunakan instrumen penelitian yang lebih valid khususnya pada kepatuhan wajib pajak serta memasukkan variabel-variabel lain yang belum diteliti seperti modernisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

II. Saran Operasional

1. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan *account representative*. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara memberikan training tentang pelayanan atau pelatihan *tax management* kepada *account representative* agar dapat memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil penelitian kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan pengetahuan pajak. Oleh karena itu disarankan kepada pemerintah khususnya KPP untuk mensosialisasikan semua peraturan, mekanisme dan tata cara pelaksanaan perpajakan kepada wajib pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak selain dapat ditingkatkan dengan kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak, dapat juga dilakukan melalui sanksi pajak. Dengan menerapkan sanksi, disarankan pemerintah konsisten didalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang lalai dan melanggar peraturan.

Daftar Pustaka

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Asih, Devi Tri. & Kautsar Riza Salman. 2011. "Studi Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Pengetahuan, Persepsi, Dan Sistem Administrasi". Jurnal Akuntansi : *The Indonesian Accounting Review*. Vol. 1 No.1 January 2011 : 45- 58.

- Ajzen, Icek, 1991, *The Theory of Planned Behavior, Organizational behavior dan Human Decision Process* 50, 179-211.
- Ajzen, Icek (2002). *Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned behavior. Journal of Applied Social Psychology* 32: 1-20.
- Ajzen, Icek. 2002 (Revised 2006), *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*, <http://www.people.umass.edu/ajzen/>, diakses tanggal 28 Januari 2016.
- Barker. 2002. *Research Methods in Clinical Psychology*, John Wilwy Sons Ltd England.
- Basri, Mutia Yesi., Raja Adri Setiawan Surya, Resi Fitriarsari, Rahmat Novriyan, Tengku Septiani Tania. 2013. *Studi Ketidapatuhan Pajak : Faktor Yang Mempengaruhinya (Kasus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru)*. Universitas Riau.
- Bonner, S., & Walker, P. 1994. *The Effect of Instruction and Experience on the Acqution of Auditing Knowledge. The Accounting Review*, vol. 69. No. 1. 157-178.
- Bonner, S. E., J. S. Davis dan B. R. Jackson, 1992, *Expertise in Corporate Tax Planning: The issue identification stage. Journal of Accounting Research*, 30 (Supplement): 1 – 28.
- Caroko, Bayu., Heru Susilo., Zahroh Z.A. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Univeritas Brawijaya. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No.1 January 2015. Perpajakan Student Journal.ub.ac.id.*
- Christina, Veronica. 2010. *Pengaruh Individual Differences Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Dampaknya Bagi Kinerja Manajerial (Penelitian Pada Industri Manufaktur Yang Terdaftar di BEI)*. Disertasi Universitas Padjajaran.
- Cooper & Schindler. *Bussiness Research Methods*, 9 th Edition. Mc Graw-Hill International Edition, 2006.
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia . *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2008-2015*. Diakses dari www.pajak.go.id pada tanggal 16 Oktober 2015 pukul 11.40 WIB.
- Dyah, Dias Kusuma Ning., Siti Ragil Handayani. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak di KPP Pratama Jember)*. PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)*, Vol 5. No.1 April 2015. *Perpajakan student journal.ub.ac.id.*
- Fallan, L. 1999. *Gender, Exposure to Tax Knowledge and Attitudes towards Taxation: An Experimental Approach. Journal of Business Ethics* 18(2): 173-184.

- Franklin, Bernama. 2008. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman Penghasilan, Administrasi Perpajakan, Kompensasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kecamatan Padang Barat*. Skripsi : FE UNP.
- Fitri, Nurul Renat. (2012). *Pengaruh Account Representative dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Karees*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*. Jakarta : Integritas Dinamika Press.
- Harahap, Abdul Asri. 2006. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*.
- Heryawan, Ahmad. 2012. *Pembayar Pajak Di Jawa Barat Hanya 45 Persen*. Diakses pada Selasa 06 September 2015, dari *World Wide Web* :[Http://www.Tempo.Co](http://www.Tempo.Co)
- Heryawan, Ahmad. 2012. *Kepatuhan pajak di Jabar 45 persen*. Diakses 3 September 2015 dari: www.ipabionline.com
- Hidayatulloh, H.A. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama Bandung Cicadas)*. Jurnal Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia.
- Internal Revenues Services (IRS) (2009) *Update on Reducing the Federal Tax Gap and Improving Voluntary Compliance*.
http://www.irs.gov/pub/newsroom/tax_gap_report_final_version.pdf
- Jatmiko A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Judissenno, Rimsky. 1997. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Gramedia: Jakarta
- Jogiyanto HM. 2009. *Analisis dan Desain*. Andi. Yogyakarta.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Volume 1, Nomor 1.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasipillai, Jeyepalan, Norhani, Aripin and Noor Afza Amran. 2003. *The Influence of Education on Tax Avoidance and Tax Evasion*. *Journal of Tax Reseach Volume 1 Number 2, The University of New South Wales* : Atax, 134-146.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000. *Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993. *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 587/KMK.01/2003. *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Dan Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.*
- Keputusan Menteri Keuangan Np 98/KMK 01/2006 *tentang Account Representative (AR) pada KPP Modern yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.*
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004. *Tentang Cetak Biru (Blue Print) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat
- Kurnia, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia.* Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Loo, E. C., Mckerchar M, and Hansford Ann. 2009. *Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using A Mixed Method Approach. Journal of the Australasian Tax Teachers Association 4 (1): 181-202.*
- Manurung, Surya. 2013. *Kompleksitas Kepatuhan Pajak.* Diakses dari www.pajak.go.id pada tanggal 16 Oktober 2015 pukul 10.41 WIB
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011.* Yogyakarta: Andi
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.*
- Mulya, Imam. 2012, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur". Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Najib, D.F. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara).* Skripsi. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia.* Pustaka Media.
- Narimawati, Umi, Sri Dewi A, dan Lina-I. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Bekasi : Genesis
- Nugroho, Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta: Granit.
- Norman D.Nowak. 2007. *Tax Administration: Theory and Practice.* Jakarta: Salemba Empat.

- Palil, M. R. 2005. *Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence On Demographic Factors In Malaysia*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan 7 (1): 11-21.
- Palil, Mohd Rizal., Mohd Rusyidi Md Akir dan Wan Fadillah Bin Wan Ahmad. 2013. *The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study The Influences of Religiosity*. ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting 1 (1) : 118-129. ISSN 2338-9710.
- Pardiat. 2009. *Akuntansi pajak*. Jakarta: Mitra Wacana
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1990. *Guidelines for Conducting Service Quality Research*. Marketing
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Jurnal Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis . Jurusan Akuntansi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka .
- Putra, Firman Wahyudi Kurnia. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuha Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahmany, Fuad. 2011. *Pengetahuan pajak masih minim*. Diakses 3 september 2015 dari: www.jurnas.com
- Resmi, Siti. 2008. *"Perpajakan Teori dan Kasus"*. Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta.
- Rudaedi, Dedi. 2012. *Kekurang Pengetahuan Wajib Pajak Membuat Adanya Pelanggaran Pajak*. Diakses 3 September 2015 dari: www.managementdaily.co.id
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sarwono, Jonathan. 2013. *Statistik Multivariat: Aplikasi Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Andi.
- Satriyo, Andika. 2007. *"Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi"*. Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Bisnis*. Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Buku 1 Edisi 4 Research Methods for Busines.; Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

- Sekaran, Uma. 2011. *Buku 2 Edisi 4 Research Methods for Busines.; Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Simanjuntak, Timbul dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih asa sukses.
- Spilker, B. C. Bonner. Walker (1995). *The Effects Time Pressure and Knowledge on Key Word Selection Behavior in Taxes Research*. *The Accounting Review*, 70(1), 49-70.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika Edisi 6*. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhairi, Sofri Yahya, dan Hasnah Haron. 2004. *Pengaruh Pengetahuan Akuntansi dan Kepribadian Wirausaha Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Investasi*. Simposium Nasional Akuntansi VIII, 1-19. Denpasar.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Supriyati dan Nurhidayati, 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, Vol. 7 No. 1. Surya Grafindo.
- Supriyati. 2011. "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi : The Indonesian Accounting Review*. Vol 1 No 1 January 2011, page 27-36.
- Surat Edaran Pajak No SE-98/PJ/2011 *tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan DJP*
- Susmiatun dan Kusmuriyanto. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang*. *Accounting Analysis Journal* 3 (3). ISSN 2252-6765.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Yadnyana, I Ketut. 2009. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Yuliasari, Wirda Salisa., Hamidah Nayati Utami, M. Djudi Mukzam. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo)*. PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

- Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB). Vol. 4 No.2 Maret 2015.
Perpajakan Student Journal.ub.ac.id.
- Yulinda, Fany. 2012. *Pengaruh Pelayanan Dan Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Waiib Pajak.* Universitas Padjajaran
- Widodo, Widi dkk. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak.* Bandung: Alfabeta
- Winerungan, Oktaviane Lidya 2013. *Sosialisai Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.* Fakultas Ekonomi dan Bishis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Emba Vol.1No.3September 2013,hal 960-970
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak.* *Jurnal Akuntansi dan Keuangan.* Volume 7, Nomor 2.
- Zahidah, Choiriyatus. 2010. *“Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan”.* Skripsi UIN. Jakarta.
- Zain, Muhammad. 2007. *Manajemen Perpajakan (3rd ed).* Jakarta: Salemba Empat.