

PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI di KPP PRATAMA PATI

Zumrotun Nafiah¹, Sopi², Arini Novandalina³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang

Zumrotun_nafiah@stiesemarang.ac.id¹, sopi@stiesemarang.ac.id²,

arini.novandalina@gmail.com³

Abstract. *Tax is one of the important instruments in the country's economy because it is the largest and most flexible source of state revenue. Adherence to paying taxes contributes to the achievement of the tax targets set by the government, but often there are still many non-compliance, especially on personal taxpayers. This study intends to determine the effect of tax penalties, awareness of taxpayers and the quality of tax services on personal taxpayer compliance at KPP Pratama Pati.*

The populations in this study are 35,471 personal taxpayers who has had a NPWP more than one year and had a small and medium enterprise in the area of KPP Pratama Pati, and from that number 100 respondents were taken as respondents. Variables in this study were tax penalties (X1), taxpayer awareness (X2), and tax service quality (X3), taxpayer compliance (Y). Methods of data collection are questionnaires and observations. The analytical method is the classic assumption test which consists of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test and multiple regression analysis that consist of F test, t test, and coefficient of determination (R²) test.

The results showed that respondents' responses to tax penalties were very good, awareness of taxpayers and the quality of tax office services were also very good, and taxpayer compliance at KPP Pratama Pati was also very high. The results of the t test obtained a value of $p < 0.05$ for the three independent variables with a positive correlation coefficient value of 0.582; 0.293; and 0,980 for variable tax penalties, taxpayer awareness and service quality of the tax office. The explanatory power of the three variables towards taxpayer compliance is 61.9%.

The conclusions in this study are: tax penalties, awareness of taxpayers and the quality of tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance. The dominant factor affecting personal taxpayer compliance is the service quality of the tax office.

Keywords: *Penalties, Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance*

Abstrak. *Pajak menjadi salah satu instrument penting dalam perekonomian Negara karena merupakan sumber penerimaan Negara paling besar dan fleksibel terhadap pendapatan negara. Ketaatan membayar pajak berkontribusi pada pencapaian target pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah, namun tak jarang masih banyak ditemukan*

ketidakpatuhan terutama pada wajib pajak pribadi. Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pati.

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP lebih dari satu tahun dan memiliki usaha kecil dan menengah serta berada di wilayah KPP Pratama Pati yang berjumlah 35.471 orang, dan dari jumlah tersebut diambil 100 responden sebagai sampel. Variabel dalam penelitian ini adalah sanksi pajak (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2), kualitas pelayanan pajak (X_3), kepatuhan wajib pajak (Y). Metode pengumpulan data adalah kuesioner dan observasi. Metode analisis yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas. Analisis uji regresi berganda, Uji F, uji t, uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan tanggapan responden atas sanksi pajak termasuk sangat baik, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak juga tergolong sangat baik, dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pati juga sangat tinggi. Hasil uji t diperoleh nilai $p < 0,05$ untuk ketiga variabel bebas dengan nilai koefisien korelasi bernilai positif masing-masing sebesar 0,582; 0,293; dan 0,980 untuk variabel sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak. Daya penjabar ketiga variabel terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 61,9%.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: sanksi pajak, kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi adalah kualitas pelayanan kantor pajak.

Kata Kunci: Sanksi, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, yang tentunya juga perlu didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai salah satunya dari sektor pajak. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2011). Besarnya kontribusi penerimaan pajak sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian seperti pendanaan pembangunan untuk kemakmuran rakyat mulai dari sektor pendidikan, kesehatan,

perbankan dan juga sektor industri (Susmita dan Supadmi, 2016). Kontribusi penerimaan pajak tidak terlepas dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku seorang wajib pajak dimana dalam menjalani semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya wajib pajak tetap berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku. Jika wajib pajak senantiasa berpatokan pada perundang-undangan dalam hal melunasi kewajiban maka akan bisa tercapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Namun sebaliknya jika wajib pajak tidak patuh

dalam membayar pajak terutangnya maka hal tersebut akan menjadi masalah yang sangat penting karena dapat menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara.

Masyarakat terlebih dahulu harus mempunyai kesadaran membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas (Susilawati dan Budhiarta, 2013). Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah sanksi pajak (Widodo, 2016). Pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kantor pajak juga diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Pati menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Pati masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan tingkat penerimaan pajak di wilayah kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Jateng masih rendah yaitu baru mencapai 77% atau sekitar Rp 5,3 triliun dari target yang ditetapkan Rp 6,9 triliun di tahun 2017 ini. Dari semua KPP yang dibawah DJP Jateng KPP Pratama Pati berada di posisi ke delapan dengan capaian sekitar 71 persen. (<http://www.koran.padek.co/read/detail/13425>). Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang atau pribadi (studi kasus di KPP Pratama Pati).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian dilakukan pada 100 orang dari total populasi sebanyak 35.471 orang wajib pajak pribadi yang dipilih secara *accidental sampling* dengan kriteria telah memiliki NPWP lebih dari satu tahun dan memiliki usaha kecil dan menengah yang berada di wilayah KPP Pratama Pati. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan taraf signifikansi 10%. Variabel-variabel yang diteliti meliputi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat serta variabel-variabel bebas seperti sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak. Variabel-variabel tersebut merupakan data primer yang diperoleh dari pembagian kuesioner pada para wajib pajak pribadi yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Adapun dari tiap variabel didefinisikan secara operasional yang terdapat pada Tabel 1.

Data-data penelitian tersebut berikutnya dianalisis secara deskriptif dilanjutkan dengan analisis uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data residual menggunakan grafik histogram, uji multikolinieritas menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, uji autokorelasi menggunakan kaidah nilai durbin

watson, dan uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot*. Uji selanjutnya untuk pembuktian hipotesis adalah analisis regresi linier berganda yang didalamnya juga mencakup uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Analisis data dilakukan dengan bantuan software komputer SPSS versi 16.0.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Sanksi Pajak (X ₁)	Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak 2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak 3. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi
2	Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	Kesadaran wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak. 2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah. 3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela
3	Kualitas Pelayanan (X ₃)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian aaitas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan. Empati.
4	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Membayar pajak tepat pada waktunya.

- perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
 4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

HASIL

Berdasarkan karakteristik responden, wajib pajak di wilayah KPP Pratama Pati lebih banyak didominasi

oleh laki-laki (60,0%); 48% berpendidikan S1; dan paling banyak berumur 31-40 tahun (57%).

Tabel 2. Karakteristik responden

Karakteristik responden		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	61	61,0
	Perempuan	39	39,0
Pendidikan	SMP	3	3,0
	SMA	39	39,0
	D3	10	10,0
	SI	48	48,0
Umur	20-30 tahun	4	4,0
	31-40 tahun	57	57,0
	41-50 tahun	21	21,0
	51-60 tahun	18	18,0

Deskripsi tiap variabel ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Sanksi Pajak

NO	PERTANYAAN	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	SKOR
1	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.	51	40	9	0	0	442
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.	21	53	26	0	0	395
3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran.	59	32	9	0	0	450
Jumlah							1287
Rata-Rata							429

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden tentang sanksi pajak dengan skor rata-rata

sebesar 429, masuk dalam kategori sangat setuju artinya sanksi pajak pada

wajib pajak di wilayah KPP Pratama Pati sangat baik.

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak

NO	PERTANYAAN	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	SKOR
1	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.	15	52	29	4	0	378
2	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.	57	29	7	3	4	432
3	Saya tahu hasil dari pemungutan pajak dinikmati kembali oleh wajib pajak walaupun tidak secara langsung.	47	46	4	3	0	437
Jumlah							1247
Rata-Rata							311,75

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden tentang kesadaran wajib pajak dengan skor rata-rata sebesar 311,75 masuk dalam

kategori sangat setuju artinya kesadaran wajib pajak di wilayah KPP Pratama Pati sangat baik.

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pajak

NO	PERTANYAAN	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	SKOR
1	Pegawai pajak melayani wajib pajak dengan berpenampilan menarik.	21	49	20	10	0	381
2	Pegawai pajak memiliki standar pelayanan jasa yang jelas kepada wajib pajak.	59	27	4	7	3	432
3	Pegawai pajak merespon setiap keinginan wajib pajak atas jasa yang diharapkan.	14	59	24	0	3	381
4	Pegawai pajak memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada wajib pajak.	65	28	0	4	3	448
5	Pegawai pajak melayani wajib pajak dengan sikap sopan dan santun.	32	48	17	3	0	409

Jumlah	2051
Rata-Rata	410,2

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan pajak dengan skor rata-rata sebesar 410,2 masuk dalam

kategori sangat setuju artinya kualitas pelayanan pajak di wilayah KPP Pratama Pati sangat baik.

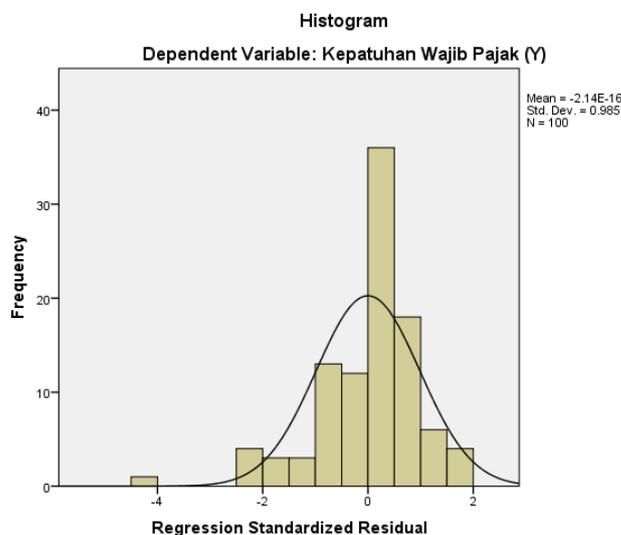
Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERTANYAAN	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	SKOR
1	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak.	50	25	21	4	0	421
2	Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya.	45	38	13	4	0	424
3	Saya selalu melengkapi berkas persyaratan pembayaran pajak.	50	32	18	0	0	432
4	Saya selalu ingat waktu jatuh tempo pembayaran pajak.	32	48	17	3	0	409
Jumlah							1686
Rata-Rata							421,5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden tentang kepatuhan wajib pajak dengan skor rata-rata sebesar 421,5 masuk dalam kategori sangat setuju artinya kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Pati sangat tinggi.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi kriteria distribusi data residual normal tampak dari grafik histogram diatas yang berbentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri (Gambar 1).



Gambar 1. Histogram Uji Normalitas

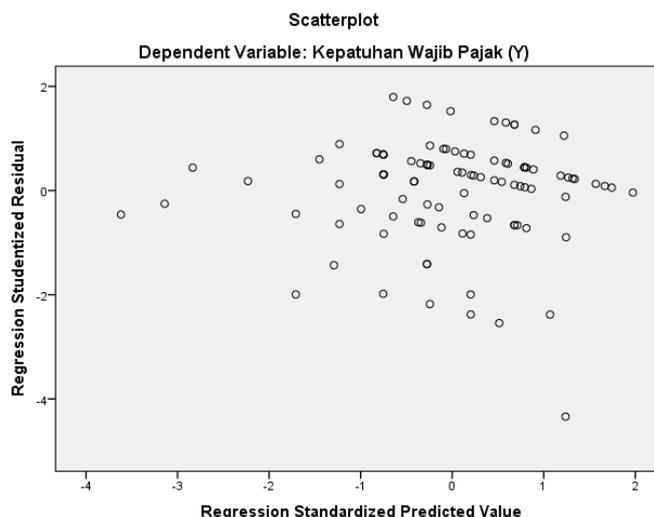
Model regresi juga terbebas dari gejala multikolinieritas karena tiap variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIP* lebih < 10 (Tabel 2).

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sanksi Pajak (X1)	.984	1.116
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.376	1.658
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	.377	1.653

Hasil uji autokorelasi diperoleh nilai DW sebesar 1,981 berada diantara nilai -2 sampai +2 sehingga dinyatakan model regresi bebas dari gejala autokorelasi. Uji heterokedastisitas yang

dilihat dari grafik scatter plot juga memperlihatkan plot-plot yang menyebar sehingga disimpulkan model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas (Gambar 2).



Gambar 2. Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda (Tabel 5) diperoleh persamaan regresi berikut: $Y = 12,987 + 0,582 X1 + 0,293 X2 + 0,980 X3$. Setiap variabel bebas memiliki nilai koefisien

regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 8. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.987	2.342		7.546	.000
Sanksi Pajak (X1)	.582	.449	.357	7.542	.002
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	.293	.221	.179	8.393	.000
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	.980	.318	.290	6.968	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pengujian hipotesis secara parsial diperoleh hasil bahwa ketiga variabel bebas yang meliputi sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

($p < 0,05$). Sanksi pajak memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji kelayakan model diperoleh nilai F hitung sebesar 15,345 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut

merupakan model yang fit dimana sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,619 artinya sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 61,9% sedangkan sisanya 38,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

PEMBAHASAN

Sanksi pajak terbukti terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arum (2012), Muliari dan Setiawan (2011), Patmasari (2016), Putra dan Jati (2017) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Peningkatan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan (Putra dan Jati, 2017).

Penerapan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibannya mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Penerapan sanksi hukum dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhikewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Hasil penelitian juga sependapat dengan teori bahwa pandangan wajib pajak terhadap

penerapan sanksi yang berkemungkinan akan lebih banyak merugikannya akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006).

Kesadaran wajib pajak juga terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arum (2012), Mahaputri dan Noviani (2016), Muliari dan Setiawan (2011), Patmasari (2016), Pratiwi (2014), serta Putra dan Jati (2017) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga signifikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arum (2012), Mahaputri dan Noviani (2016), serta penelitian Muliari dan Setiawan (2011) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kontribusi kualitas pelayanan pajak dapat dilihat dari berbagai teori.

Berdasarkan teori atribusi kualitas pelayanan pajak merupakan kontributor eksternal yang dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat

melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga

wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pati. Kualitas pelayanan pajak menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diharapkan kepada KPP Pratama Pati untuk lebih meningkatkan pemberian pelayanan terbaik dan bertindak profesional dalam melayani wajib pajak. KPP Pratama Pati juga diharapkan untuk meningkatkan ketegasan penerapan sanksi pajak bagi para wajib pajak dan menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan serta memberikan pengetahuan tentang pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Z. (2012). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol 1 : h:1-8.
- Jatmiko, Nugroho Agus. (2006). Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak : Studi empiris wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Mahaputri dan Noviari. (2016). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat Denpasar.
- Manik Asri, Wuri, (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang

Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar, Skripsi Jurusan Akuntansi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Mardiasmo, (2011). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan, (2011). 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*. Vol. 6No. 1, hal: 1-23.

Patmasari, (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Pratiwi, (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Putra, Cahyadi dan Jati. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Tabanan.

Susmita, Putu Rara dan Ni Luh Supatmi. (2016). "*Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak.*" *E-journal akuntansi Universitas Udayana*.14.2.1239-1269.