

**PENGARUHI PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN PADA
KARYAWAN PT. KENCANA INTI PERKASA**

Putri Wahyuni
STIE Eka Prasetya
putriwahyuni_18@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of tax service and sanctions on compliance to pay income tax. It is conducted at PT. Kencana Inti Perkasa and employing the population and sample from the employees of this enterprise. The sample of the study is 87 respondents by using purposive sampling and the data is gained from respondents through questionnaire which has been spread up around the population and analyzed by statistical approach includes a test of validity, reliability test, test the assumptions of regression analysis, classical hypothesis, multiple regression analysis, testing the hypothesis through a test of determination, t-test and f-test. Both tax services (X_1) and tax sanction (X_2) stand as independent variables while the employees' compliance to pay income tax is as dependent variable (Y). The results shows that regression analysis $Y = 8,747 + 0,442 X_1 + 0,650 X_2 + 0,05$. Partially indicate that taxes service (X_1) effects to compliance pays income tax of employees (Y) with a value of the t_{count} of $8,781 > 1,66298$. The most influential tax sanctions (X_2) compliens significantly to pay income tax with a value of the t_{count} of $5,633 > 1,66298$. Simultaneously the tax services and tax sanctions give effect significantly to compliance pays income tax of employess of PT. Kencana Inti Perkasa with a value of f_{count} of $95,989 > 3,11$. Determination of coefficient of 96,9% indicates that the variable pay income tax compliance can be explained by the variables of the tax services and tax sanctions, while the rest of 30,4% explained by other variables.

Keywords: *Employee, Compliance, Income Tax, Tax Services, Tax Sanctions*

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh masyarakat baik yang bersifat individu-pribadi maupun badan atau lembaga berupa organisasi atau perusahaan dari pendapatannya kepada pemerintah yang ditujukan untuk kegiatan pembangunan di segala bidang. Karena itu peranan pajak daerah pada hakekatnya ditujukan untuk kemandirian daerah dalam pembangunan.

Menurut Pohan (2014) pajak merupakan salah satu dana terpenting bagi kesinambungan gerak roda pembangunan nasional yang antara lain terwujud dengan tersedianya sarana-sarana pelayanan umum yang telah kita nikmati bersama. Sedangkan menurut

Sari (2013) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintah. Menurut Saidi (2014) pajak adalah pelunasan perikatan dari wajib pajak tanpa tegan prestasi secara langsung dan bersifat memaksa sehingga penagihannya dapat dipaksakan oleh pejabat pajak.

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat

Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan di dalam negeri khususnya di bidang penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan, maka mulai tahun 1983 pemerintah telah mengadakan *Tax Reform*, yaitu pembaharuan di bidang perpajakan dengan dikeluarkannya undang-undang (UU) pajak baru dan diberlakukannya *Self Assessment System*.

Pada umumnya setiap perangkat undang-undang atau peraturan dilengkapi dengan sanksi. Maksudnya agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. 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 (Sari, 2013). Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Itulah sebabnya penting bagi wajib pajak untuk mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan. Menurut Noviana (2015), sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang

untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Menurut Resmi (2007), sanksi perpajakan adalah pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Sebaliknya, kurang tanggapnya institusi pelaksana pelayanan pajak justru akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Sehingga pelayanan yang diberikan aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Menurut Harisani (2013), pelayanan adalah cara melayani/membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Purnaditya (2015), pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Kusuma (2016), pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Namun demikian ada anggapan bahwa pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga mereka merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Belum

maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan pula dengan masih belum tersedianya website resmi dari Kantor Pajak yang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak. Kewajiban untuk membayarkan pajak penghasilan ini timbul sejak saat orang pribadi atau badan tersebut menjalankan usaha atau melakukan kegiatan sehingga memperoleh penghasilan. Namun demikian upaya tersebut masih menemui hambatan.

Terkait dengan pembahasan di atas, hal itu menjadi latar belakang permasalahan yang akan dibahas penulis, yaitu berkenaan dengan kepatuhan karyawan perusahaan dalam membayar pajak penghasilan di lingkungan PT. Kencana Inti Perkasa. Perusahaan ini bergerak dalam pengelolaan kelapa sawit yang dipimpin oleh Bpk. Hariyanto Hadi yang sudah berdiri sejak tahun 2010. PT. Kencana Inti Perkasa ini berlokasi di Jl. Lintas Aek Kanopan Dusun II Aek Marbatu Kampung Pajak Labuhan Batu Utara. Pimpinan PT. Kencana Inti Perkasa sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Rata-rata upah yang diberikan kepada karyawan di atas Rp 4.000.000,00.

Seluruh karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa telah di berikan NPWP, namun hampir seluruh karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa tidak mengetahui apa fungsinya NPWP yang diberikan sehingga tidak adanya kepatuhan membayar pajak penghasilan tersebut. Tidak adanya kepatuhan membayar pajak penghasilan oleh karyawan PT. Kencana Inti Perkasa ini disebabkan karena tidak pemahannya tentang perpajakan baik sanksi dan peraturannya. Ketidapkahaman itu juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau pelayan yang diberikan oleh aparat pajak. Hal ini merupakan tugas penting aparat pajak sehingga dapat menambah jumlah pendapatan negara secara optimal.

Ketidaktaatan para wajib pajak untuk membayar pajak karena pengaruh psikologis yang kuat, adanya kesempatan untuk patuh atau tidak. Kesempatan tidak patuh terhadap pajak timbul karena pengetahuan yang terbatas. Walaupun pengetahuan pajaknya luas tetapi kurang adanya campur tangan pemerintah serta sanksi yang mungkin tidak sesuai memberikan kesempatan untuk tidak

patuh. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut penulis ingin mengetahui apakah pelayanan pajak serta sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian adalah untuk mengungkap:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa?
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa?

2. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di PT. Kencana Inti Perkasa yang berlokasi di Jl. Lintas Aek Kanopan Dusun II Aek Marbatu Kampung Pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Data primer akan diproses dan dianalisis secara proporsional dalam penelitian ini. Data primer tersebut merupakan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya disebut dengan responden. Responden yang dimaksud adalah para karyawan yang bekerja di PT. Kencana Inti Perkasa. Data diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menyebarkan kuisioner kepada para karyawan.

2.1 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah 106 karyawan. Sedangkan sampelnya adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,

2012). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Sampling yang diambil penulis adalah *sampling purposive*.

Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2016). Oleh karena itu penulis akan mengambil sampel dengan ketentuan gaji yang diterima karyawan pabrik sebesar Rp, 4.500.000,00 atau lebih yang berjumlah 87 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada karyawan di PT. Kencana Inti Perkasa. Penyebaran *questionnaire* dilakukan kepada orang-orang tertentu secara bertujuan yang kemudian disebut sebagai sampel, dan cara sedemikian disebut *purposive sampling*. Adapun data yang diperoleh dianalisis secara statistik terutama dengan menggunakan pendekatan analisis regresi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan berkoefisien positif yang berarti bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima.

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya cukup berpengaruh. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan. Dengan demikian fenomena yang diperoleh pada awal penelitian, terjawab dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini. Dimana fluktuatifnya angka pelayanan pajak dipengaruhi secara signifikan oleh fluktuatifnya kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013) dimana pelayanan fiskus secara parsial mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan para karyawan, karena semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin banyak wajib pajak yang mengerti tentang pajak dan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak penghasilan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Purnaditya (2015) bahwa pelayanan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Adapun pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan, maka hal ini terkait dengan hipotesis kedua, yaitu sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan berkoefisien positif yang berarti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 2 (kedua) pada penelitian ini dapat diterima.

Dengan kata hasil analisis tersebut menggambarkan bahwa sanksi pajak memberi pengaruh kepatuhan membayar pajak penghasilan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. Dengan demikian fenomena yang diperoleh pada awal

penelitian, terjawab dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini. Dimana fluktuatifnya angka sanksi pajak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Noviana (2015) dimana sanksi pajak secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan, karena dengan adanya sanksi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak penghasilan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Sanjaya (2014) bahwa sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak untuk melunasi pajaknya.

Sementara pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak keduanya dianalisis untuk melihat apakah secara simultan keduanya berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Hipotesis ketiga dinyatakan bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Berdasarkan hasil uji secara simultan pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan berkoefisien positif. Artinya, pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Dengan demikian hipotesis tersebut dapat diterima.

Analisis tersebut menggambarkan bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak memberi pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Dengan kata lain hasil ini memberikan bukti empiris bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. Dengan demikian fenomena yang diperoleh pada awal penelitian terjawab dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini, dimana fluktuatifnya angka pelayanan pajak dan sanksi pajak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa.

Hasil penelitian ini juga menjelaskan seberapa besar pengaruh dari pelayanan pajak dan sanksi pajak dengan uji koefisien determinasi. Dari uji tersebut, hasil yang didapatkan sebesar 69,60% yang artinya variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel terikat yang diteliti sebesar 69,6% dan sisanya sebesar 30,4% dijelaskan oleh variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini selaras dengan teori yang dijelaskan oleh Dewi (2013) bahwa pelayanan dan sosialisasi dari petugas instansi pajak tentang perpajakan kepada masyarakat akan memberikan pengaruh kepada tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaporkan dan membayarkan pajak penghasilan. Di sisi lain upaya untuk mengurangi ketidakpatuhan pajak adalah dengan diberlakukannya sanksi, baik sanksi denda maupun sanksi pidana. Pemberian sanksi akan mengubah ketidakpatuhan secara paksa. Penelitian ini memberikan bukti secara teoritis dan empiris bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisis di atas, maka dapat diambil kesimpulan. Secara parsial, pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. Hal ini terlihat dari angka signifikansi pada variabel penelitian pelayanan pajak yang lebih kecil dari 0.05 ($.000 < 0.05$), dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,781 > 1,66298$), yang berarti pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan.

Demikian juga, secara parsial sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. Hal ini terlihat dari angka signifikansi penelitian pada variabel sanksi pajak menunjukkan angka yang lebih kecil dari 0.05 ($.000 < 0.05$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,633 > 1,66298$), yang berarti sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan.

Sementara analisis secara simultan, variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak menunjukkan bahwa diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($95,989 > 3,11$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($.000 < 0.05$) yang artinya pelayanan pajak dan sanksi pajak secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan karyawan di PT.Kencana Inti Perkasa.

Berdasarkan uji koefisien determinasi, nilai R Square adalah sebesar .696 atau sebesar 69.6%. Angka ini mengindikasikan bahwa besarnya pengaruh dari variabel bebas, yaitu pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan membayar pajak penghasilan sebesar 69.6%, sedangkan selebihnya sebesar 30.4% oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dan dijelaskan pada penelitian ini.

Memandang pada hasil penelitian sebagaimana dijelaskan di atas, maka perlu kiranya disarankan bagi peneliti selanjutnya, untuk memperluas sampel dan periode (*durasi*) pengamatan yang akan digunakan untuk penelitian selanjutnya. Karena itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah atau mengganti variabel lain yang secara teori mempunyai pengaruh secara signifikansi terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan. Selanjutnya, bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan bahan penelitian ini sebagai dasar penelitian di perusahaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Stefani Chandra. 2013. *Analisis Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Yang Mempengaruhi Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Para Pemilik Online Shop di Surabaya*. Skripsi Jurusan Akuntansi Keuangan Universitas Surabaya.
- Fitriona, Weni. 2013. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Termasuk di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*, Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2013. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harisani, Azizah. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Motivasi, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas*, Skripsi Sarjana Jurusan Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank.
- Kusuma, Kartika Chandra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Ekonomi Universitas Negeri. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi, Andi. Yogyakarta.
- Noviana, Zetya. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Purnaditya, Roy Riano. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Skripsi Sarjana Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Rahmawati Sri. 2015. *Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*. Jom Fekon Vol. 2 No. 2. Program Study Ekonomi Universitas Riau. Pekanbaru.
- Resmi, S. 2007. *Perpajakan: Teori dan kasus*. Edisi kelima. (E.S. Suharsi, penyut.). Indonesia: Salemba Empat. Jakarta.
- Saidi, Muhammad Djafar. 2014. *Pembaruan Hukum Pajak*. Rajawali Pers. Jakarta
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Bali
- Sari, Diana. 2013. *Konsep dasar perpajakan*. Bandung.
- Refika Aditama. At. Al. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan*. 2013. Fokusindo Mandiri. Bandung.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta.