

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, SIKAP *FISKUS*, KEMANFAATAN NPWP, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA

Tri Wahyuningsih<sup>1)</sup>

Rispantyo<sup>2)</sup>

Dewi Saptantinah Puji Astuti<sup>3)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
e-mail: <sup>1)</sup> thre.why92@gmail.com

## ABSTRACT

*The objective of research was to analyze the significant effect of taxing service quality, taxing sanction, tax officer's attitude, taxpayer registration number's usefulness, and taxing socialization on taxpayers' compliance. This research employed a case study conducted among employer taxpayers enlisted in KPP Pratama Sukoharjo. Data source consisted of primary and secondary ones. Meanwhile, technique of collecting data used was questionnaire. The sample of research consisted of 51 respondents taken using incidental sampling technique. Techniques of analyzing data used were validity, reliability, classical assumption, and hypothesis tests. The result of research showed that partially there was no significant effect of taxing service quality, taxing sanction, tax officer's attitude, taxpayer registration number's usefulness, and taxing socialization on taxpayers' compliance. Meanwhile, simultaneously there was a significant effect of taxing service quality, taxing sanction, tax officer's attitude, taxpayer registration number's usefulness, and taxing socialization on taxpayers' compliance.*

**Keywords:** *taxing service quality, taxing sanction, tax officer's attitude, taxpayer registration number's usefulness, taxing socialization, taxpayers' compliance*

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan, pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk membiayai seluruh pengeluaran kepentingan umum negara. Pengeluaran tersebut seperti gaji pegawai pemerintah, subsidi pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, dan pengeluaran pembangunan lainnya. Dana tersebut sebagian diperoleh dari pendapatan negara, salah satunya berasal dari pajak masyarakat. Peran aktif masyarakat berupa pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (Lakin DJP) tentang persentase realisasi penerimaan pajak pada tahun 2016 mencapai Rp 1.105,81 triliun (81,60%) dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2016 sebesar Rp 1.355,20 triliun. Salah satunya diperoleh melalui program pengampunan pajak (*Tax Amnesti*), DJP telah menerima uang tebusan sebesar Rp 104,67 triliun.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dan Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A menyebutkan bahwa, pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2016: 9).

Patuh merupakan taat pada perintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan pajak menurut Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan nomor pokok wajib pajak (NPWP), dan sosialisasi perpajakan.

Menurut Pranadata (2014) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait dengan perpajakan di Indonesia. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lubis (2017), akan tetapi tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Winerungan (2013) dan Masruroh dan Zulaikha (2013) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi harapan wajib pajak.

Adapun Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena dengan adanya sanksi yang berat berupa administratif maupun pidana maka wajib pajak akan patuh membayar pajak (Tryana, 2013)). Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Lubis (2017), akan tetapi, penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Winerungan (2013), Muhdi dan Ardiati (2017), dan Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak belum dapat membuat wajib pajak patuh, karena masih minimnya pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan.

Sikap *fiskus* (petugas pajak) dalam memberikan pelayanan pajak sangatlah berpengaruh terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Akan tetapi, konsep ini tidak sejalan dengan penelitian Tryana (2013), yang menyatakan sikap *fiskus* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin wajib pajak, sehingga wajib pajak tidak menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang diberikan kepada wajib pajak yang digunakan sebagai tanda pengenal dan identitas wajib pajak dalam hal melaksanakan hak dan kewajibannya (Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Putri (2012) menyatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013), yang menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP masih belum dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh karena kemanfaatan NPWP tidak sepenuhnya dirasakan semua wajib pajak, tetapi hanya si wajib pajak yang membutuhkan atau memiliki kepentingan saja.

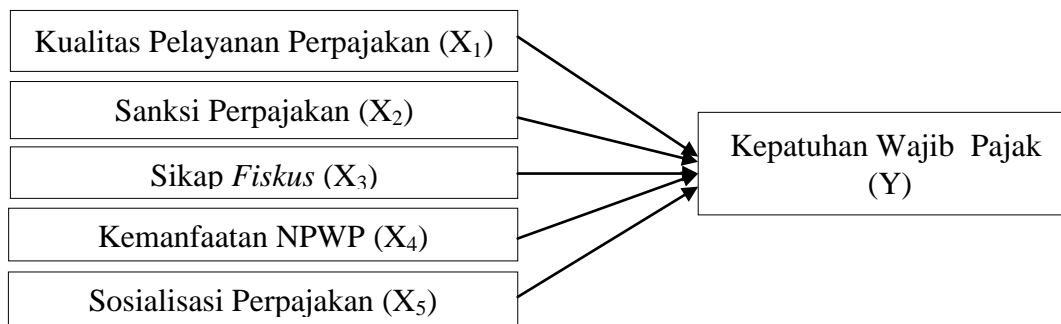
Sosialisasi Perpajakan merupakan kegiatan yang dilakukan petugas pajak dengan memberikan pelayanan berupa penyuluhan, publikasi pajak, dan lain-lain, yang bertujuan agar wajib pajak memahami tentang perpajakan sehingga patuh dalam membayar dan melaporkan pajak. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

**Keterangan:**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

**LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo  
 Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang baik terkait dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014). Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama yaitu:  
 H1: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo
2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo  
 Dengan sanksi yang berat berupa administratif maupun pidana maka wajib pajak akan patuh membayar pajak (Tryana, 2013). Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Lubis (2017), yang menyatakan bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis kedua yaitu:  
 H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo
3. Pengaruh sikap *fiskus* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo  
 Sikap fiskus yang baik adalah kepuasan wajib pajak berupa keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Semakin baik sikap *fiskus* terhadap wajib pajak, semakin patuh pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penjelasan tersebut sejalan penelitian Pranadata (2014). Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga yaitu:  
 H3: Sikap *fiskus* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo
4. Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo  
 Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai kebutuhan wajib pajak atas NPWP tersebut. Diaz (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak

tersebut sangat memerlukan NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat yaitu:

H4: Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

5. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Semakin banyaknya sosialisasi, diharapkan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Akbar dan Syafiqurrahman (2011). Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis kelima yaitu:

H5: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo.

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya pengusaha yang terdaftar yang dilakukan di KPP Pratama Sukoharjo. Alasan pemilihan objek ini adalah untuk semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP tersebut, sehingga program pemerintah Sukoharjo dalam peningkatan penerimaan pajak akan terwujud.

### **Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pengusaha yang terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Insidental* dengan 51 responden yaitu wajib pajak orang pribadi pengusaha yang melaporkan SPT dan membayar pajak di KPP Pratama Sukoharjo.

### **Definisi Operasional Variabel**

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138).

Adapun kriteria wajib pajak yang patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak Bab II pasal 2 adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

2. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Pranadata, 2014).

Indikator bagi pelayanan pajak menurut penelitian Kartika (2016), harus memenuhi lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

- a. Fisik (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.
  - b. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, dan tanpa kesalahan.
  - c. Ketanggapan, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan misalnya, perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dari pengguna layanan.
  - d. Jaminan, yaitu pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
  - e. Empati, yaitu perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. Sanksi Perpajakan

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, 2016: 56).

Indikator bagi wajib pajak agar tidak terkena sanksi pajak (Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007 pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4) sebagai berikut:

- Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
  - Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak
  - Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan pajak penghasilan Wajib pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.
4. Sikap *Fiskus*
- Fiskus* meliputi Direktur Jenderal Pajak, Direktur Jenderal Bea dan Cukai, Gubernur, Bupati/Walikota, atau pejabat yang ditunjuk untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Indikator sikap *fiskus* yang baik menurut penelitian Kartika (2016) adalah mempunyai kualitas pelayanan perpajakan yang baik, yaitu:
- Fisik (*tangible*)
  - Keandalan (*reliability*)
  - Ketanggapan
  - Jaminan
  - Empati
5. Kemanfaatan NPWP

Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Adapun setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP.

Indikator kemanfaatan NPWP menurut penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013), yaitu: Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

#### 6. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Adapun indikator sosialisasi perpajakan menurut penelitian Winerungan (2013) antara lain:

- a. Penyuluhan melalui media elektronik maupun media massa dan penyuluhan ke tempat tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi.
- b. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat
- c. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
- d. Pemasangan *billboard* atau spanduk di pinggir jalan di tempat strategis.
- e. *Web site* DJP yang dapat diakses di internet

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer melalui kuesioner terhadap si wajib pajak pengusaha, dan data sekunder bersumber dari dokumen atau literatur-literatur KPP Pratama Sukoharjo.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011: 52). Kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Apabila  $p\text{ value} < 0,05$  maka dinyatakan valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) dengan kriteria pengujian  $> 0,60$  maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan jika  $< 0,60$  maka pertanyaan variabel tersebut tidak reliabel.

#### 3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui penjelasan masing-masing hasil deskriptif variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, sosialisasi, dan kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

#### 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2011):

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

Di mana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak	X <sub>3</sub>	= Sikap <i>Fiskus</i>
$\alpha$ = Konstanta	X <sub>4</sub>	= Kemanfaatan NPWP
$\beta$ = Koefisien regresi	X <sub>5</sub>	= Sosialisasi Perpajakan
X <sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan Perpajakan	e	= <i>Error</i>
X <sub>2</sub> = Sanksi Perpajakan		

#### 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan uji F untuk membuktikan signifikansi

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama. Adapun kriteria pengujian adalah apabila  $p\text{-value} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh signifikan positif variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun secara simultan, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

## HASIL PENELITIAN

Adapun karakteristik responden, dapat dilihat seperti tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

<b>Karakteristik responden</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	37	72,55
Perempuan	14	27,45
Total	51	100,00
<b>Usia (tahun)</b>		
26 - 35	16	31,38
36 - 45	17	33,33
46 - 55	14	27,45
> 56	4	7,84
Total	51	100,00
<b>Jenis Usaha</b>		
Dagang	29	56,87
Jasa Sewa	1	1,96
Produsen	5	9,80
Ternak Hewan	1	1,96
Lainnya	15	29,41
Total	51	100,00
<b>Karakteristik responden</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenjang Pendidikan</b>		
SD	2	3,92
SMP	8	15,69
SMA/SMK	13	25,49
D3	8	15,69
S1	18	35,29
Pasca Sarjana	2	3,92
Total	51	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki 37 orang (72,55%) dan perempuan 14 orang (27,45%). Berdasarkan usia responden: 26 - 35 tahun 16 orang (31,38%), 36 - 45 tahun 17 orang (33,33%), 46-55 tahun 14 orang (27,45%), dan > 56 tahun 4 orang (7,84%). Berdasarkan jenis usaha: dagang 29 orang (56,87%), jasa sewa 1 orang (1,96%), produsen 5 orang (9,80%), ternak hewan 1 orang (1,96%), dan usaha lainnya 15 orang (29,41%). Berdasarkan jenjang pendidikan: SD 2 orang (3,92%), SMP 8 orang (15,69%), SMA/SMK 13 orang (25,49%), D3 8 orang (15,69%), S1 18 orang (35,29%) dan Pasca Sarjana 2 orang (3,92%).

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil pengolahan data dengan program SPSS menunjukkan uji validitas dengan korelasi *product moment* diperoleh hasil tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Item	<i>p-value</i>						$\alpha$	Ket
	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	Sikap <i>Fiskus</i> (X <sub>3</sub> )	Kemanfaatan NPWP (X <sub>4</sub> )	Sosialisasi Perpajakan (X <sub>5</sub> )	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		
1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
3	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
4	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
5	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,05	Valid
6	0,000					0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Hasil uji validitas diketahui bahwa semua item kuesioner variabel yang diajukan kepada responden dinyatakan valid karena *p-value* < 0,05.

Hasil pengolahan data dengan program SPSS menunjukkan uji reliabilitas dengan *Cronbach's alpha* diperoleh hasil pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,868	0,60	Reliabel
Sanksi perpajakan (X <sub>2</sub> )	0,787	0,60	Reliabel
Sikap <i>fiskus</i> (X <sub>3</sub> )	0,807	0,60	Reliabel
Kemanfaatan NPWP (X <sub>4</sub> )	0,724	0,60	Reliabel
Sosialisasi perpajakan (X <sub>5</sub> )	0,885	0,60	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,885	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari data tersebut penelitian menggunakan *Cronbach's alpha* menunjukkan bahwa semua item kuesioner mengenai variabel menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* > 0,60.

### Statistik Deskriptif

Hasil pengolahan data dengan program SPSS menunjukkan bahwa analisis statistik deskriptif diperoleh hasil pada tabel 4 berikut ini:



**Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Kualitas pelayanan perpajakan ( $X_1$ )	51	17,00	30,00	24,5490	3,52882
Sanksi perpajakan ( $X_2$ )	51	11,00	24,00	17,8431	3,04875
Sikap <i>fiskus</i> ( $X_3$ )	51	11,00	20,00	16,0000	2,28035
Kemanfaatan NPWP ( $X_4$ )	51	14,00	25,00	18,7843	2,44388
Sosialisasi perpajakan ( $X_5$ )	51	11,00	20,00	16,0392	2,38295
Kepatuhan wajib pajak ( $Y$ )	51	15,00	25,00	20,5294	2,96211
Valid N ( <i>listwise</i> )	51				

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan diperoleh skor tertinggi 30 dan nilai terendah 17, sedangkan nilai rata-rata 24,5490 dan standar deviasi 3,52882. Variabel sanksi perpajakan diperoleh skor tertinggi 24 dan nilai terendah 1, sedangkan nilai rata-rata 17,8431 dan standar deviasi 3,04875. Variabel sikap *fiskus* diperoleh skor tertinggi 20 dan nilai terendah 11, sedangkan nilai rata-rata 16,0000 dan standar deviasi 2,28035. Variabel kemanfaatan NPWP diperoleh skor tertinggi 25 dan nilai terendah 14, sedangkan nilai rata-rata 18,7843 dan standar deviasi 2,44388. Variabel sosialisasi perpajakan diperoleh skor tertinggi 20 dan nilai terendah 11, sedangkan nilai rata-rata 16,0392 dan standar deviasi 2,38295. Variabel kepatuhan wajib pajak diperoleh skor tertinggi 25 dan nilai terendah 15, sedangkan nilai rata-rata 20,5294 dan standar deviasi 2,96211.

### Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas dengan program SPSS menunjukkan bahwa hasil uji asumsi klasik diperoleh hasil bahwa data bebas multikolinearitas, bebas autokorelasi, bebas heteroskedastisitas dan data terdistribusi normal sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya dalam menjawab hipotesis penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Multikolinearitas	<i>Tolerance</i> (0,942; 0,391; 0,943; 0,092; 0,256) > 0,10 VIF (5,019; 1,487; 4,706; 2,366; 1,861) < 10	bebas multikolinearitas
Autokorelasi	$p$ (0,478) > 0,05	bebas autokorelasi
Heteroskedastisitas	$p$ (0,454; 0,620; 0,709; 0,277; 0,903) > 0,05	bebas heteros
Normalitas	$p$ (0,824) > 0,05	terdistribusi normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

### Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat disajikan dalam tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Koefisien Regresi	t	Sig.
(Constant)	6,262	1,963	0,056
Kualitas pelayanan perpajakan	0,017	0,073	0,942
Sanksi perpajakan	0,126	0,867	0,391
Sikap <i>fiskus</i>	0,025	0,072	0,943
Kemanfaatan NPWP	0,393	1,722	0,092
Sosialisasi perpajakan	0,239	1,151	0,256
F hitung = 4,347			0,003
<i>Adjusted R Square</i> = 0,251			

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 6,262 + 0,017 X_1 + 0,126 X_2 + 0,025 X_3 + 0,393 X_4 + 0,239 X_5$$

Keterangan:

- a : 6,262 artinya jika kualitas pelayanan, sanksi, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP dan sosialisasi perpajakan sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak (wp) adalah positif.
- b<sub>1</sub> : 0,017 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wp positif, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepatuhan wp juga akan meningkat, dengan asumsi variabel sanksi, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi dianggap tetap.
- b<sub>2</sub> : 0,126 artinya pengaruh variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wp positif, artinya apabila sanksi perpajakan meningkat, maka kepatuhan wp juga akan meningkat, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi dianggap tetap.
- b<sub>3</sub> : 0,025 artinya pengaruh variabel sikap *fiskus* terhadap kepatuhan wp positif, artinya apabila sikap *fiskus* meningkat, maka kepatuhan wp juga akan meningkat, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sanksi, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi dianggap tetap.
- b<sub>4</sub> : 0,393 artinya pengaruh variabel kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wp positif, artinya apabila kemanfaatan NPWP meningkat, maka kepatuhan wp juga akan meningkat, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sanksi, sikap *fiskus*, dan sosialisasi dianggap tetap.
- b<sub>5</sub> : 0,239 artinya pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wp positif, artinya apabila sosialisasi perpajakan meningkat, maka kepatuhan wp juga akan meningkat, dengan asumsi kualitas pelayanan, sanksi, sikap *fiskus*, dan kemanfaatan NPWP dianggap tetap.

Dari analisis tersebut, maka variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak adalah variabel kemanfaatan NPWP, karena nilai koefisien regresinya paling besar yaitu 0,393 di antara koefisien regresi variabel bebas yang lain (kualitas pelayanan sebesar 0,017, sanksi sebesar 0,126, sikap *fiskus* sebesar 0,025, dan sosialisasi 0,239).

## 2. Uji t

- a. Uji t variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis diperoleh t hitung 0,073 dengan *p-value* 0,942 > 0,05 maka Ho diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wp, sehingga H1 tidak terbukti kebenarannya.

- b. Uji t variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak  
Hasil analisis diperoleh t hitung 0,867 dengan *p-value* 0,391 > 0,05 maka Ho diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wp, sehingga H2 tidak terbukti kebenarannya.
- c. Uji t variabel sikap *fiskus* terhadap kepatuhan wajib pajak  
Hasil analisis diperoleh t hitung 0,072 dengan *p-value* 0,943 > 0,05 maka Ho diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sikap *fiskus* terhadap kepatuhan wp, sehingga H3 tidak terbukti kebenarannya.
- d. Uji t variabel kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak  
Hasil analisis diperoleh t hitung 1,722 dengan *p-value* 0,092 > 0,05 maka Ho diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wp, sehingga H4 tidak terbukti kebenarannya.
- e. Uji t variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak  
Hasil analisis diperoleh t hitung 1,151 dengan *p-value* 0,256 > 0,05 maka Ho diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wp, sehingga H5 tidak terbukti kebenarannya.

### 3. Uji F

Adapun hasil analisis diperoleh F hitung 4,347 dengan *p-value* sebesar 0,003 < 0,05 maka Ho ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

### 4. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,251 artinya bahwa sumbangan atau pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 25,1% sedangkan sisanya (100%-25,1%) = 74,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, misalnya kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dll.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Hasil analisis regresi diperoleh bahwa t hitung 0,073 dengan *p-value* adalah 0,942 > 0,05, maka Ho diterima, berarti kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama tidak terbukti kebenarannya.

Semakin baiknya kualitas pelayanan perpajakan, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Apalagi sekarang sistem pemungutan pajak berubah menggunakan *self assessment system*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2016: 9). Oleh karena itu, peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena *self assessment system* akan efektif apabila kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk (Pranadata, 2014), sehingga tingkat kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajaklah yang diharapkan mampu menjadi faktor pendukung yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) dan Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP Pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Hasil analisis regresi diperoleh bahwa  $t$  hitung 0,867 dengan  $p$ -value 0,391 > 0,05, maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua tidak terbukti kebenarannya.

Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang berat bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan yang dapat mencegah terjadinya kepatuhan, sehingga seberapa tinggi atau beratnya sanksi perpajakan, tidak mempengaruhi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Penelitian Winerungan (2013), Muhdi dan Ardiati (2017), dan Masruroh dan Zulaikha (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Sikap *Fiskus* terhadap Kepatuhan WPOP Pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Hasil analisis regresi diperoleh  $t$  hitung 0,072 dengan  $p$ -value 0,943 > 0,05, maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sikap *fiskus* terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga tidak terbukti kebenarannya.

Oleh karena itu meskipun seberapa baiknya sikap *fiskus*, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sikap *fiskus* atau pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi tidak akan terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak. Apalagi sekarang sistem pemungutan pajak berubah menggunakan *self assessment system*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2016: 9). Oleh karena itu, peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena *self assessment system* akan efektif apabila kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk (Pranadata, 2014).

Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tryana (2013), Winerungan (2013) dan Masruroh dan Zulaikha (2013), yang menyatakan bahwa sikap *fiskus* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan WPOP Pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Hasil analisis regresi diperoleh  $t$  hitung 1,722 dengan  $p$ -value 0,092 > 0,05, maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat tidak terbukti kebenarannya.

Kemanfaatan NPWP masih belum dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajak, karena kemanfaatan NPWP tidak sepenuhnya dirasakan semua wajib pajak, tetapi hanya si wajib pajak yang membutuhkan atau memiliki kepentingan saja. Penelitian ini sejalan penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013), yang menyatakan bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP Pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo

Hasil analisis regresi diperoleh  $t$  hitung 1,151 dengan  $p$ -value  $0,256 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kelima tidak terbukti kebenarannya.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan KPP belum memenuhi targetnya. Hal ini dikarenakan sebagian besar Wajib Pajak mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan hanya sebagai suatu keharusan karena bersifat memaksa, akan tetapi tetap saja tidak menjalankan kewajibannya dengan patuh (Marisa dan Agus, 2013). Meskipun semakin banyaknya sosialisasi dilakukan oleh petugas pajak, tetapi dengan masih rendahnya kesadaran masyarakat, maka kepatuhan wajib pajak juga tidak meningkat.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan Sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo, sehingga semakin besar atau meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan, maka secara bersama-sama akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha di KPP Pratama Sukoharjo. Meskipun semakin besar atau meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, sikap *fiskus*, kemanfaatan NPWP, dan sosialisasi perpajakan, maka tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Rizky Akbar dan Muhammad Syafiqurrahman. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak UMKM di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Pemediasi". *Jurnal Investasi*. Vol. 12, No.1. Juni, hlm. 66-74. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan". *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No.1.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Yogyakarta
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (Lakin DJP) Tahun 2016.
- Lubis, Reza Hanafi. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 3, No. 1, hlm. 61-71. Fakultas Ekonomi UMN. Medan.

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan: Edisi Terbaru 2016*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 2, No. 4, hlm 1-15. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Muhdi dan Windi Ardiati. 2017. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh". *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 3, No. 1, hlm. 22-31. Universitas Serambi Mekkah. Banda Aceh.
- Muliari, NK., Setiawan PE. 2011. "Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar Timur". *Skripsi*. Universitas Udayana. Denpasar.
- Pasal 23A Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012. *tentang Tata Cara Penetapan dan pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Priantara, Diaz. 2011. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi". *Tesis*. Program Magister Akuntansi. Universitas Mercu Buana. Jakarta.
- Putri, Wike Puspasari. 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya. Malang.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia–Konsep Dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tiaada, Tryana A.M. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, September, hlm. 999-1008. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, September, hlm. 960-970. Universitas Sam Ratulangi. Manado.