

# PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH LAIN KABUPATEN PONOROGO

Arie Wibowo <sup>1)</sup>

Rispantyo <sup>2)</sup>

Erni Widajanti <sup>3)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
e-mail: <sup>1)</sup> arie.wibowo.se@gmail.com

## ABSTRACT

*Associated with the function of the local tax, the local government of Ponorogo need to better exploit the resources of local taxes to increase tax compliance in Ponorogo in paying local taxes. Tax compliance in paying taxes can be determined by factors such tax knowledge to yourself taxpayer, the taxpayer awareness, the quality of tax service, as well as the penalties for taxpayers who commits an offense. This research aims to provide empirical evidence of the influence of tax knowledge, taxpayer awareness, quality of taxation services and tax sanctions simultaneously to the taxpayer compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency. The population of this research is all taxpayers with a sample of 148 taxpayers. The sampling procedure used in this study is purposive sampling. Data collection techniques use questionnaires that have passed the validity and reliability tests. Test the regression requirements using the classic assumption test. Data analysis techniques use multiple linear regression analyses with absolute difference tests and hypothesis testing conducted through Test T and Test F. The results of this study show that: 1) Tax knowledge positively affects the taxpayer's tax compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency. 2) Taxpayer awareness positively affects the taxpayer's tax compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency. 3) Tax service quality positively affects the taxpayer's tax compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency. 4) Tax sanctions positively affects the taxpayer's tax compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency. 5) Tax knowledge, taxpayer awareness, quality of taxation services and tax sanctions simultaneously influences to the taxpayer compliance in paying other local taxes in Ponorogo Regency.*

**Keywords:** *Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality of Taxation Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo mengeluarkan regulasi tentang pajak daerah, yaitu Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pada peraturan daerah tersebut disebutkan bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun ruang lingkup pajak daerah di Kabupaten Ponorogo,

meliputi: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, serta pajak parkir.

Data LKPD Kabupaten Ponorogo tahun 2014 – 2018, diketahui bahwa pendapatan pajak daerah Kabupaten Ponorogo selama tahun 2014 – 2018 menunjukkan adanya peningkatan dengan rata-rata sebesar 2,19%. Berikut data kontribusi pendapatan pajak daerah terhadap pendapatan Kabupaten Ponorogo.

**Tabel 1. Pertumbuhan Pendapatan Pajak Daerah Lain Kabupaten Ponorogo Tahun 2014 – 2018**

No.	Tahun	Pendapatan Pajak Daerah (Rp)
1.	2014	37.999.700.000,00
2.	2015	43.604.700.000,00
3.	2016	53.832.060.000,00
4.	2017	60.362.060.000,00
5.	2018	70.754.318.004,00
Rata-rata pertumbuhan (%)		2,19

Sumber: LKPD Kabupaten Ponorogo (2018)

Data di atas menunjukkan bahwa pendapatan pajak daerah yang diperoleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo selama tahun 2014 – 2018 menunjukkan adanya peningkatan per tahunnya. Rata-rata peningkatan atau pertumbuhan pajak daerah adalah sebesar 2,19%. Kondisi ini menggambarkan jika ditinjau dari nilai pendapatan pajak daerah telah optimal, akan tetapi hal ini belum tentu dapat menjadi indikator keberhasilan pengelolaan pajak daerah, karena data tersebut juga harus di-*cross check* dengan perkembangan jumlah wajib pajak daerah yang ada di Kabupaten Ponorogo.

Berkaitan dengan kepatuhan perpajakan pada wajib pajak daerah, masih terdapat beberapa permasalahan. Hal ini seperti yang disampaikan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dalam laporan hasil pemeriksaan kepatuhan atas pengelolaan pendapatan pajak daerah tahun 2018 (BPK RI, 2018), yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan, antara lain: (a) Belum diterbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) pada wajib pajak yang sudah terdaftar, (b) Penetapan pajak daerah menunjukan masih terdapat ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di antaranya masih terdapat wajib pajak daerah yang tidak melampirkan rekapitulasi penerimaan harian, dan (c) Wajib Pajak tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan Terhutang Pajak Daerah (SPTPD) tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah adalah pengetahuan perpajakan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Indrawan dan Binekas (2018) dalam penelitiannya yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan Hoa, Lien, dan Tuan (2019) terbukti bahwa *tax knowledge* atau pengetahuan pajak berpengaruh terhadap *tax compliance* atau kepatuhan perpajakan. Penelitian yang dilakukan Newman dan Nokhu (2018) membuktikan bahwa pengetahuan pajak (*tax knowledge*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Peningkatan pengetahuan perpajakan tanpa diikuti dengan menurunkan tarif pajak yang tinggi tidak akan berdampak positif pada perilaku kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak di Zimbabwe.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi *pembayaran* pajak. Pengetahuan pajak adalah pemahaman dari aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia perlu untuk dimiliki oleh seluruh wajib pajak. Pengetahuan atas ketentuan perpajakan yang benar sangat mutlak diperlukan oleh para wajib pajak karena dengan adanya pengetahuan, wajib pajak akan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar pula. Bahkan para wajib pajak daerah, terutama para pengusaha hotel, restoran, pengelola tempat hiburan, serta pengelola tambang mineral di Kabupaten Ponorogo dapat memanfaatkan ketentuan perpajakan yang menguntungkan dirinya. Paling tidak, para pengusaha wajib pajak akan dapat memanfaatkan ketentuan yang membuat pemenuhan kewajiban perpajakannya menjadi sehemat mungkin dengan tidak melanggar ketentuan perpajakan dan akan menjadi lebih patuh terhadap pembayaran pajak daerah yang dikenakan kepadanya.

Kepatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak daerah juga dapat ditentukan dari seberapa besar kesadaran (*awareness*) yang dimiliki wajib pajak untuk taat membayar pajak. Hal ini seperti yang disampaikan Al-Maghrebi, Ahmad, dan Palil (2016) dalam penelitiannya yang membuktikan bahwa kesadaran pajak (*tax awareness*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) pada para wajib pajak di Malaysia. Pada penelitian yang dilakukan Nurkhin, dkk. (2018) juga terbukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan As'ari dan Erawati (2018) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak (*tax awareness*) merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011:15). Kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan, pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dalam diri wajib pajak di dalam membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Selain kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga dapat diprediksi dari kualitas pelayanan pajak yang disampaikan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ponorogo. Hal ini seperti dibuktikan oleh Adiputra dan Wirama (2017) dalam penelitiannya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Begitu pula yang disampaikan Arifin dan Nasution (2017) dalam temuan penelitiannya, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan As'ari dan Erawati (2018) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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. Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak.

Faktor lain yang diduga dapat menjadi faktor determinan dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo adalah sanksi pajak. Hal ini seperti ditunjukkan dari temuan penelitian yang dilakukan Arifin dan Nasution (2017) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan As'ari dan Erawati (2018) juga terbukti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan melanggar norma perpajakan.

Sanksi dapat menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

Pajak daerah lain ini meliputi: pajak air tanah, pajak hiburan, pajak hotel, pajak minerba, pajak parkir, pajak reklame dan pajak restoran. Mengacu pada uraian di atas serta beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat ditentukan oleh faktor-faktor pengetahuan perpajakan pada diri wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan oleh instansi yang menangani perpajakan daerah, serta adanya sanksi bagi wajib pajak yang dianggap melakukan pelanggaran.

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengalisis signifikansi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
2. Mengalisis signifikansi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
3. Mengalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
4. Mengalisis signifikansi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
5. Mengalisis signifikansi pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengetahuan Perpajakan**

Harahap (2014: 51) mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Gunadi (2016:18) mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, di mana pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk dapat

melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan.

Mir'atusholihah (2014: 78) dalam penelitiannya, pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011: 17). Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya.

Jadi kesimpulannya pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui wajib pajak dalam peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka serahkan maupun manfaat pajak yang digunakan sebagai kepentingan umum. Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu atau informasi yang diketahui Wajib Pajak dalam peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang untuk dilaksanakan sebagai hak dan kewajiban yang akan mereka serahkan maupun manfaat pajak yang digunakan sebagai kepentingan umum serta dapat mengaplikasikan yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2012: 1701) kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan. Menurut Rahman (2010:49) "Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika wajib pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku". Kesadaran wajib pajak (*tax awareness*) merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011: 15).

Dari beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan, kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional.

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2013: 97) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. 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 segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015: 36).

Menurut Mir'atusholihah (2014: 3) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, kualitas pelayanan perpajakan dapat dijelaskan sebagai persepsi konsumen terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dari kantor perpajakan atau petugas perpajakan dengan kinerja aktual yang ada.

### **Sanksi 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 (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan melanggar norma perpajakan.

Sanksi pajak terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau tata cara perpajakan, sehinggavapabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan (Resmi, 2009: 71).

Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar.

Penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013: 2) "wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya." Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Beberapa pengertian mengenai sanksi perpajakan menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang digunakan sebagai jaminan untuk wajib pajak mematuhi semua peraturan perpajakan, dari hak hingga kewajiban apa yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

## Kepatuhan Wajib Pajak

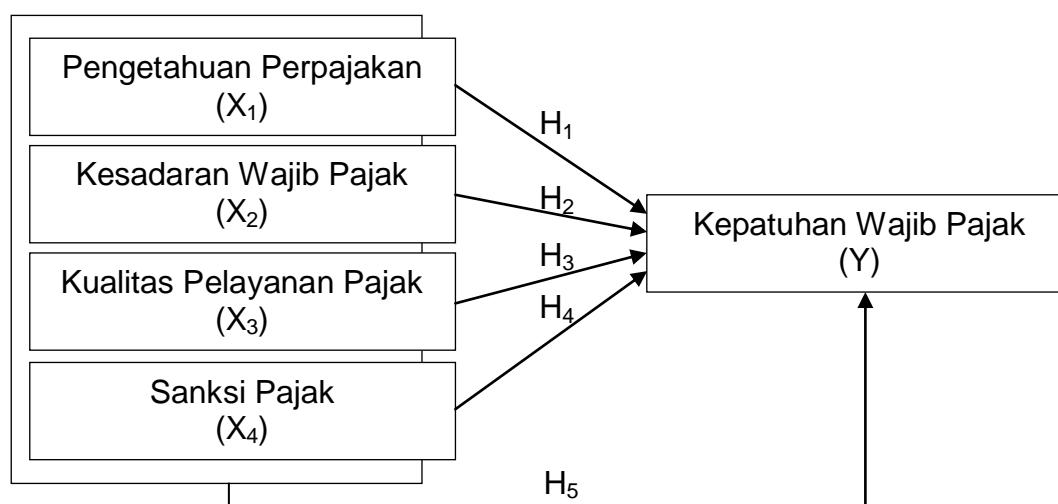
Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010: 138).

Menurut Rahman (2010: 32) "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Selain itu, kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rahayu, 2010: 138).

Berdasarkan beberapa definisi kepatuhan wajib pajak menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

## Kerangka Pemikiran

Peneliti memfokuskan kajian tentang kepatuhan wajib pajak dinilai dari faktor internal wajib pajak yaitu pengetahuan dan kesadaran wajib pajak serta faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Pengaruh keempat faktor tersebut bisa dilihat dalam kerangka pemikiran seperti di bawah ini:



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

## HIPOTESIS

### 1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan 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. Penelitian yang dilakukan Indrawan dan Binekas (2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan Hoa, Lien, dan Tuan (2019) juga terbukti bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Diduga pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.  
Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011: 15). Pada penelitian yang dilakukan Al-Maghrebi, dkk. (2016) terbukti bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Malaysia. Pada penelitian yang dilakukan Nurkhin, dkk. (2018) juga terbukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.  
Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>2</sub>: Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.  
Menurut Lovelock dalam Tjiptono dan Chandra (2012: 58), kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Adiputra dan Wirama (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Begitu pula yang disampaikan Arifin dan Nasution (2017) dalam temuan penelitiannya, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.  
Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>3</sub>: Diduga kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan melanggar norma perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Nasution (2017) terbukti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan As'ari dan Erawati (2018) juga terbukti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.  
Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>4</sub>: Diduga sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.
5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (dalam Pohan, 2016: 544) merupakan suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah daerah. Untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak daerah, diperlukan wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.  
Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>5</sub>: Diduga pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.



## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Ponorogo yang beralamat di Jalan Alun-Alun Utara, No. 9, Mangkujayan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo Jawa Timur. Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Ponorogo merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kabupaten Ponorogo yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Salah satu wewenang dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Ponorogo adalah sebagai pembina dan pengawas pengelolaan pajak daerah lain yang ada di Kabupaten Ponorogo.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak dari pajak daerah lain yang meliputi pajak air tanah, pajak hiburan, pajak hotel, pajak minerba, pajak parkir, pajak reklame dan pajak restoran sebanyak 983 wajib pajak. Peneliti menetapkan sampel sebanyak 148 wajib pajak dari pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo yang jumlah masing-masing wajib pajak pada setiap jenis pajak daerah lain sebagai sampel ditentukan dengan *Proportional Stratified Random Sampling Method*.

## **TEKNIS ANALISIS DATA**

### **Statistik Deskriptif**

Menurut Ghozali (2016: 98), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada dalam penelitian ini yang terdiri dari pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ), sanksi pajak ( $X_4$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai maksimum dan nilai minimum, *mean*, dan standar deviasi.

### **Uji Asumsi Klasik**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 4 metode dalam menguji asumsi klasik, yaitu: 1) uji multikolinearitas; 2) uji autokorelasi; 3) uji heteroskedastisitas; dan 4) uji normalitas data.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen untuk kinerja pada masing-masing perusahaan baik secara parsial maupun secara simultan.

### **Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji secara parsial atau uji t dan uji secara simultan atau uji F.

### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Uji validitas

Hasil pengujian seluruh pertanyaan pada variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dengan 10 item pertanyaan, kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dengan 10 item pertanyaan, kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) dengan 10 item pertanyaan dan sanksi pajak ( $X_4$ ) dengan 10 item pertanyaan adalah valid karena dari hasil pengujian *Person Correlation* masing-masing butir menghasilkan  $p\ value < 0,05$ . Begitu juga pengujian pada 10 item pertanyaan pada variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) adalah valid.

#### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel menunjukkan nilai yang konsisten untuk pengetahuan perpajakan sebesar 0,730, kesadaran wajib pajak sebesar 0,769, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,706, sanksi pajak sebesar 0,706 dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,712. Dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel  $> 0,70$ .

#### Uji Asumsi Klasik

1. Dari hasil uji multikolonieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) sebesar 0,931, variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,856, variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,969, dan variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) sebesar 0,858. Nilai *tolerance* keempat variabel bebas menunjukkan lebih besar dari 0,1 dan nilai  $VIF < 10$  sehingga didapat kesimpulan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.
2. Hasil output uji autokorelasi diperoleh  $p\text{-value}$  sebesar 0,138  $> 0,05$  dengan demikian kesimpulannya tidak terdapat gejala autokorelasi dengan demikian analisis regresi linier dapat diteruskan.
3. Dari hasil uji heteroskedastisitas didapatkan bahwa nilai signifikansi pada seluruh variabel bebas adalah  $> 0,05$  dengan demikian kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
4. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui bahwa nilai signifikasinya sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan model regresi linier berganda dilakukan menggunakan program SPSS, dan hasil analisis yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Varibel	Koefisien	t	Sig.
(Constant)	4,328	1,338	0,183
Pengetahuan Perpajakan	0,280	5,466	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,305	6,930	0,000
Kualitas Pelayanan Pajak	0,119	2,457	0,015
Sanksi Pajak	0,189	3,457	0,001
Uji F	39,968		0,000
Adjusted R Square	0,515		

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji regresi sebagaimana ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh dari hasil analisis yaitu:

$$Y = 4,328 + 0,280 X_1 + 0,305 X_2 + 0,119 X_3 + 0,189 X_4$$

1. Nilai konstanta ( $a$ ) bernilai 4,328; menunjukkan bahwa wajib pajak akan tetap patuh meskipun variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak sama dengan nol atau tidak ada, dengan asumsi faktor-faktor lain tetap atau tidak berubah nilainya.
2. Variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) yang bernilai sebesar 0,280 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan asumsi variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak tetap.
3. Variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) yang bernilai sebesar 0,305 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat, sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak tetap.
4. Variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) yang bernilai sebesar 0,119 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat, sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tetap.
5. Variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) yang bernilai sebesar 0,189 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika sanksi pajak ( $X_4$ ) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat, sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak tetap.

### Uji t

Dari hasil perhitungan uji t, masing-masing  $p$  value (sig) variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) sebesar 0,000, variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,000, variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,015, dan variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) sebesar 0,001 adalah lebih kecil dari probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dalam membayar pajak lain di Kabupaten Ponorogo.

### Uji F

Hasil analisis uji F diperoleh nilai F hitung 39,968 dengan  $p$  value  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.

### Uji $R^2$

Hasil uji *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah sebesar 0,515 hal ini berarti variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak mampu memberikan sumbangan pengaruh sebesar 51,5% terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.

## PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai konstanta 0,236. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dengan nilai signifikan  $p\text{-value}$  (0,000) < 0,05. Jika pengetahuan perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat.
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil uji regresi linear menunjukkan nilai konstanta 0,235. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, terbukti bahwa hipotesis kedua diterima. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dengan nilai signifikan  $p\text{-value}$  (0,000) < 0,05. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil uji regresi linear menunjukkan nilai konstanta 0,086. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima. Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dengan nilai signifikan  $p\text{-value}$  (0,044) < 0,05. Jika kualitas pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat.
4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil uji regresi linear menunjukkan nilai konstanta 0,221 (positif). Jadi, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa hipotesis keempat diterima. Variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dengan nilai signifikan  $p\text{-value}$  (0,000) < 0,05. Jika sanksi pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo juga akan meningkat.
5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa hipotesis kelima diterima. Variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dengan nilai signifikan  $p\text{-value}$  (0,000) < 0,05.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan maka diperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dan apabila pengetahuan perpajakan meningkat, maka akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo. Variabel Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dan apabila kesadaran wajib pajak meningkat, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dan apabila kualitas pelayanan perpajakan meningkat, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo dan apabila sanksi pajak meningkat, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah lain di Kabupaten Ponorogo.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I Putu Eka dan Wirama, Dewa Gede. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 18. No. 1. hal. 588-615.
- Adriani, P. J. A. 2012. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Akbar, M. M. and Parvez, N. 2012. "Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty". *ABAC Journal*. Vol. 29. No. 1. pp. 24-38.
- Al-Maghrebi, Mohammed Saleh., Ahmad, Riayati., dan Palil, Mohd Rizal. 2016. "Budget Transparency and Tax Awareness Towards Tax Compliance: A Conceptual Approach". *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*. Vol. 10. Issue 1. pp. 95-101.
- Arifin, Syamsul Bahri dan Nasution, Aulia Arief. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 3. No. 2. hal. 177-186.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ari, Nur Ghailina dan Erawati, Teguh. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi Dewantara*. Vol. 2. No. 1. hal. 46-55.
- Ayza, Bustamar. 2017. *Hukum Pajak Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI. 2018. *Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan Keuangan Daerah Kabupaten Ponorogo 2018*. Surabaya: BPK RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur.
- Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Ponorogo. 2018. *Data Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Pajak Daerah Lain di Kabupaten Ponorogo Tahun 2018*. Ponorogo: BPPKAD Ponorogo.
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Depdiknas. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Donsu, Jenita Tine. 2017. *Psikologi Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2016. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Niaga Swadaya.

- Harahap, A. Asri. 2014. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Harefa, Mandala., Permana, Sony Hendra., Mangeswuri, Dewi Restu., dan Meilani, Hilma. 2017. *Optimalisasi Kebijakan Penerimaan Daerah*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hoa, Ngo Trung., Lien, Vu Thi Phuong., dan Tuan, Tran Thanh. 2019. "Determinants Affecting Tax Compliance: A Case of Enterprises in Vietnam". *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. Vol. 23. Issue 3. pp. 1-8.
- Indrawan, Rizki dan Binekas, Bani. 2018. "Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM" *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 6. No. 3. hal. 419-428.
- Ismail, Tjip. 2018. *Potret Pajak Daerah di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2013. *Lebih Dekat Dengan Pajak*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi ke-14. Jakarta: Indeks.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal)". *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 2. No. 4. hal. 1-15.
- Mir'atusholihah. 2014. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. Vol. 3. No. 1. hal. 1-10.
- Newman, Wadesango dan Nokhu, Mwandambira. 2018. "Evaluating The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Among Small Medium Enterprises in A Developing Country". *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. Vol. 22. Issue. 6. Pp. 1-14.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurkhin, Ahmad., Novanty, Ine., Muhsin, dan Sumiadji. 2018. "The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 22. No. 2. hal. 240-255.
- Pemerintah Kabupaten Ponorogo. 2018. *LKPD Kabupaten Ponorogo: Perubahan RPJMD Kabupaten Ponorogo Tahun 2016-2021*. Ponorogo: Pemerintah Kabupaten Ponorogo
- Pohan, Chairil Anwar. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai Teori, Konsep, dan Aplikasi PPN*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pranata, P. A. dan Setiawan, Putu Ery. 2015. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 10. No. 2. hal. 456-473.
- Puspa, Harjanti Arum, dan Zulaikha. 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)". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ritonga, P. 2011. "Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur". *Jurnal Ilmiah Sains dan Komputer*. Vol. 11 No. 3. hal. 215-224.
- Sri, Valentina dan Aji, Suryo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Stanton, William J. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudirman, Rismawati dan Antong, Amiruddin. 2015. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek di Indonesia*. Edisi Revisi. Malang: Empatdua Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, Banyu Agung Wahyu. 2011. "Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Waib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan". *Skripsi*. Jakarta: Program Studi Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003. Tanggal 3 Juni 2003 Tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak.
- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Wajib Pajak.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (PKPD).
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.