

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG
MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN
BEBAS DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

FITRI WILDA

17774/2010

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WP, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN
BEBAS DI KOTA PADANG**

Nama : Fitri Wilda
NIM/BP : 17774/2010
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2015

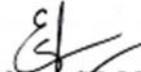
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Charoline Cheisvivyanny, SE, M.Ak
NIP. 19720910 199802 2 003

Pembimbing II



Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak
NIP. 19840113 200912 2 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

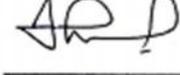
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KESADARAN WP, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN
BEBAS DI KOTA PADANG**

Nama : Fitri Wilda
NIM/BP : 17774/2010
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, 22 Januari 2015

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak	
2. Sekretaris	: Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak	
3. Anggota	: Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak	
4. Anggota	: Nayang Helmayunita, SE, M.Sc	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Wilda
NIM/TM : 17774/2010
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 06 Januari 1993
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komp. Jondul Rwg Brt blok P4A. Padang
No. Hp : 081266561390
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya/pendapat yang telah ditulis/dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah, apabila telah ditandatangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Januari 2015
Yang menyatakan,



Fitri Wilda
NIM. 17774/2010

ABSTRAK

Fitri Wilda, 2010/17774. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang.

**Pembimbing : 1. Charoline Cheisviyanny SE, M.Ak
2. Erly Mulyani SE, M.Si, Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran WP, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah WPOP efektif yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang, penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengikuti teori Hair, 2006 karena sampel yang begitu besar, maka di dapat 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis dan sumber data adalah data primer. Analisis data dengan menggunakan regresi berganda dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan tingkat signifikansi 5%, maka hasil penelitian ini menyimpulkan: (1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang dengan koefisien bernilai positif sebesar 0,100 dan nilai signifikansi $0,429 > 0,05$, (2) Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang dengan koefisien bernilai positif sebesar 0,755 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, (3) Sanksi pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang dengan koefisien bernilai positif sebesar 0,086 dan nilai signifikansi $0,414 > 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disarankan: (1) Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, sebaiknya menambahkan beberapa faktor lain lagi sehingga dapat menjadi masukan dalam penelitian yang sejalan dengan ini dan memperluas daerah penelitian, tidak hanya meneliti di satu tempat saja, misalnya KPP daerah lainnya dan melakukan perbandingan, sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal dan lebih dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas secara menyeluruh; (2) Bagi pemerintah, pemerintah harus lebih fokus dalam mensosialisasikan manfaat dan fungsi pajak bagi masyarakat.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi S-1 dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, perkenalkan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Charoline Cheisviyanny SE, M.Ak, selaku pembimbing I dan Ibu Erly Mulyani, SE, M.Si,Ak selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan transfer ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc,Ak, dan Ibu Nayang Helmayunita, SE, M.Sc selaku penguji yang telah memberi banyak saran dan perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Bapak Fefri Indra Arza, S.E, M.Sc, Ak dan Henri Agustin S.E, M.Sc, Ak selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Lili Anita, SE, M.Si, Ak selaku dosen Penasehat Akademik (PA).
6. Pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Staf dosen serta karyawan / karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Ayahanda tercinta H. Yusril, SH dan Ibunda tercinta Hj. Indriani Shanty serta Kakanda dan Adinda tersayang Irsyad Firdaus, S.Kom dan Afdhal Fikry serta keluarga besar yang telah memberikan perhatian, semangat, do'a, dorongan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
9. Teman-teman Prodi Akuntansi angkatan 2010 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta rekan-rekan Prodi Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Pendidikan Ekonomi yang sama-sama berjuang atas motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan - rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	10
1. Kepatuhan Wajib Pajak	10
2. Kesadaran Wajib Pajak.....	14
3. Pelayanan Fiskus	15
4. Sanksi Pajak.....	20
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Pengembangan Hipotesis	27
D. Kerangka Konseptual	29
E. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis dan Sumber Data	33

D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Variabel Penelitian.....	34
F. Pengukuran Variabel.....	35
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Uji Coba Instrumen.....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
I. Hasil Uji Coba Instrumen.....	39
J. Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Multikolonieritas.....	40
3. Uji Heteroskedastitas.....	41
K. Teknik Analisis Data.....	42
L. Defenisi Opersional.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
B. Demografi Responden.....	50
C. Statistik Deskriptif.....	52
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
F. Uji Asumsi Klasik.....	62
G. Hasil Penelitian.....	66
H. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan.....	78
C. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel. 1 Tingkat Kepatuhan Pajak Tahun 2009-2012	7
Tabel. 2 Skala Pengukuran	35
Tabel. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	36
Tabel. 4 Nilai <i>Cronbach's Apha</i> dan <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	39
Tabel. 5 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	50
Tabel. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Kelamin	50
Tabel. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel. 8 Jumlah Responden Berdasarkan Keg. Usaha & Pekerjaan Bebas.....	52
Tabel. 9 Statistik Deskriptif	53
Tabel. 10 Distribusi Frekuensi Skor Var. Kesadaran WP	54
Tabel. 11 Distribusi Frekuensi Skor Var. Pelayanan Fiskus	55
Tabel. 12 Distribusi Frekuensi Skor Var. Sanksi Pajak	58
Tabel. 13 Distribusi Frekuensi Skor Var. Kepatuhan WPOP.....	59
Tabel. 14 Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Terkecil.....	61
Tabel. 15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel. 16 Uji Normalitas	63
Tabel. 17 Uji Multikoleniaritas	64
Tabel. 18 Uji Hetekedastisitas	66
Tabel. 19 <i>Adjusted R Square</i>	67
Tabel. 20 Koefisien Regresi Berganda	68
Tabel. 21 Uji F Statistik.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar. 1 Kerangka Konseptual	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran. 1 Kuesioner Uji Coba	86
Lampiran. 2 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran. 3 Tabulasi Uji Pilot.....	98
Lampiran. 4 Tabulasi Hasil Penelitian	102
Lampiran. 5 Hasil Olahan SPSS.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya dan juga untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai.

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Menurut Winerungan (2012) salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan WP yang masih rendah, sehingga WP

berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak WP yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya (Arum, 2012).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (www.bahasa.kemendiknas.go.id), istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. WP yang patuh adalah WP yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan juga mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2013:138).

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1, pengertian 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 perundang-undangan perpajakan, sedangkan Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean dan Pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus

sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja.

WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770. Menurut Arum (2012) WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. WPOP yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Sedangkan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Contoh pekerjaan bebas yaitu praktek pribadi sebagai dokter, konsultan, pengacara, dan lain-lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (www.bahasa.kemendiknas.go.id), 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. Penilaian positif WP terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran WP mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan WP. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa semakin tinggi kesadaran WP semakin tinggi pula kepatuhan WP. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) juga menemukan bahwa semakin tinggi kesadaran WP

semakin tinggi pula kepatuhan pelaporan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur dan juga penelitian oleh Arum (2012) dan penelitian Cindy dan Yenni (2013). Semakin tinggi kesadaran perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakan.

Dijelaskan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 mengenai pelayanan perpajakan, pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan WP dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan WP. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi WP. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Hasil penelitian Arum (2012), Cindy dan Yenni (2013) menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan WP.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan WP, sepanjang menyangkut pelanggaran ketentuan administrasi, sedangkan yang menyangkut tindak pidana dibidang perpajakan dikenai sanksi pidana (www.pajak.go.id). Sanksi diperlukan untuk

memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para WP. Mardiasmo (2009:56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Semakin tinggi pemahaman WP tentang sanksi pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan semakin tinggi.

WP akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2010) menemukan bahwa semakin tinggi persepsi WP tentang sanksi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan WP.

Penelitian tentang kepatuhan WP telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun sasaran penelitian sebelumnya lebih banyak pada sektor usaha kecil menengah dan WP Badan. Widayati dan Nurlis (2010) meneliti kepatuhan usaha kecil menengah dalam pelaporan pajaknya. Sedangkan penelitian Mustikasari (2007) memilih industri pengolahan di Surabaya sebagai sasaran penelitiannya.

Adapun Muliari dan Setiawan (2010) menggunakan WPOP dalam penelitian yang dilakukannya. Namun, dalam penelitian tersebut merupakan WPOP secara keseluruhan. Mengikuti penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Menurut Arum (2012), WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada WPOP yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Karena sesuai dengan UU No. 16 Tahun 2009 pasal 28, WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang peredaran brutonya dalam satu tahun kurang dari Rp 4.800.000.000,00 (empat milyar delapan ratus juta rupiah), dapat menghitung penghasilan neto dengan menggunakan norma penghitungan penghasilan neto, dengan syarat memberitahukan ke Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu 3 bulan pertama dari tahun pajak yang bersangkutan dan WP Badan di Indonesia wajib menyelenggarakan pembukuan dan wajib melakukan pencatatan oleh WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan WPOP yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Menurut Arum (2012) kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha dan pekerjaan bebas tersebut beranggapan bahwa akan kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan

sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Di dalam negeri rasio kepatuhan WP dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah WP yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total WP terdaftar.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat kepatuhan pajak di Kota Padang.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Pajak Tahun 2009-2012

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2008	58.135	13.566	23,33%
2009	135.374	33.594	24,81%
2010	174.014	42.907	24,65%
2011	194.928	58.213	29,86%
2012	211.964	63.128	29,78%

Sumber: KPP Pratama Padang (2014)

Pada tabel diatas menunjukkan adanya kenaikan sampai pada tahun 2010 ada penurunan dan naik lagi pada tahun 2011. Namun pada tahun 2012 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Kota Padang 80% lebih dominan WPOP daripada wilayah lain yang ada di KPP Pratama Padang.

Objek pajak dari penelitian ini adalah WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang karena, Kota Padang sumber daya alamnya yang mendukung dalam membuka potensi usaha yang besar dan juga menjadi pusat industri. Dari penelitian sebelumnya itu memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sejauhmana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang?
2. Sejauhmana pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang?
3. Sejauhmana sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.
2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Akademisi

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Manfaat Praktisi

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (www.bahasa.kemendiknas.go.id), kepatuhan adalah sifat patuh, ketaatan pada ajaran atau aturan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. WP yang melaksanakan semua kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku, dan patuh terhadap semua ketentuan yang ada, maka dikatakan bahwa wajib pajak tersebut patuh. Kepatuhan WP dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pelayanan pada WP, kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada WP, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Rahayu, 2013:140).

Terdapat dua macam kepatuhan menurut Rahayu (2013:138), yakni:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Indikator kepatuhan Wajib Pajak dalam Rahayu (2013:139) dapat diidentifikasi dari sebagai berikut :

1. Kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Jadi kepatuhan pajak menjadi hal terpenting yang harus dimiliki oleh setiap WP. Dengan adanya kepatuhan dari WP maka pelaksanaan pemungutan pajak tidak ada hambatan dalam pembangunan negara. Menurut Peraturan Menteri Keuangan RI No.74/PMK.03/2012 Pasal 3, syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh, yaitu:

- 1) Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi: 3 SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk Masa pajak berikutnya.
 - a) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;
 - b) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;

- c) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
- d) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
- 2) Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b) adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 3) Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c) adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

Pada UU no. 16 tahun 2009, pasal 28, yang melakukan pembukuan adalah dengan kriteria sebagai berikut :

- (1) Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia wajib menyelenggarakan pembukuan.
- (2) Wajib Pajak yang dikecualikan dari kewajiban menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tetapi wajib melakukan pencatatan, adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas

yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

- (3) Pembukuan atau pencatatan tersebut harus diselenggarakan dengan memperhatikan iktikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya.

Mengenai WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas, menurut UU No. 16 Tahun 2009 pasal 1, pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean dan pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja.

Menurut Arum (2012) WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait

dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (www.bahasa.kemendiknas.go.id), 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. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran WP tersebut masih rendah. Kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana WP mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu WP dalam mematuhi aturan perpajakan, WP harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela (Thia,2013).

Jadi, kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana WP mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Dalam penelitian itu kesadaran pajak diukur melalui, WP paham atau berusaha untuk memahami semua

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, ketepatan dalam pembayaran pajak yang terutang, pembayaran pajak sebagai pendapatan negara, ketepatan membayar pajak, kewajiban membayar pajak, membayar pajak tanpa paksaan. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti Jatmiko (2006) (dikutip dari Arum, 2012). Sehingga WP yang mempunyai kesadaran sehingga memenuhi melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Indikator WP dikatakan memiliki kesadaran apabila (Manik, 2009).

- 1) Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- 6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah WP (Jatmiko, 2006) dikutip oleh Arum (2012) . Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus.

Karanta *et al*, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada WP.

Adapun pengertian dari layanan publik menurut keputusan pemberdayagunaan aparatur Negara (MEN-PAN) No 63/Kep/MenPan/2003 tanggal 10 Juli 2003 adalah :

“Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Dengan adanya pelayanan fiskus pada pajak memberikan rasa nyaman kepada WP itu sendiri dalam membayar pajak, tanpa ada kendala karena adanya pelayanan yang diberikan petugas pajak. Sehingga tidak membuat WP merasa kesulitan setiap akan melaporkan SPT atau membayar pajak.

a. Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210) :

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan

- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

b. Indikator Sosialisasi

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya WP yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh

masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

Selain mengatur hak dan kewajiban bagi WP, ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga mengatur ketentuan bagi petugas pajak (Supramono dan Damayanti, 2009:18), antara lain :

1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertidak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada WP agar menguntungkan diri-sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
4. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau

mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.

5. Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada WP dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Rahayu, 2010:28). Tujuan pelayanan prima ini adalah:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela WP yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada WP dan keinginan para staf untuk membantu para WP serta memberikan pelayanan yang baik.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para WP kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

4. Sanksi Pajak

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa Belanda yaitu *sanctie*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (www.bahasa.kemendiknas.go.id) sanksi berarti tindakan hukuman untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan. Mardiasmo (2009:56) menyatakan 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.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi WP memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga

mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Oktaviane, 2013). Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut :

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik WP.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988 dalam Ilyas dan Burton, 2010).

Namun pemberian imbalan apabila WP patuh dan telah memasukkan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut WP agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para WP, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) WP dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) WP dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada WP yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif menurut Ilyas dan Burton (2010) adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa-pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, WP seolah tidak takut lagi terhadap denda administrasi sebesar Rp10.000,00 yang terdapat pada pasal 7 UU Nomor 6/83, bila wajib pajak tidak memasukan Surat Pemberitahuan atau terlambat memasukannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), para WP seolah-olah menganggap remeh dengan denda yang kecil (Ilyas dan Burton, 2010).

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan

pasal 3 ayat 4 Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007 masing – masing yang berbunyi :

1. Untuk surat pemberitahuan Masa , paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
2. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan WPOP, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan WP Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.

Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan”. Sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa bagi WP dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, pengukuhan PKP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, diancam dengan pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar (Walluyo, 2011:30).

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah :

a. Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi (Sri (2003) dalam Mutia, 2014) dikenakan apabila:

1. Wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
2. Wajib pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak yang terutang.
3. Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

b. Sanksi pidana

Dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang. Sesuai Pasal 39 Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (dalam Walluyo, 2011:30) :

Setiap orang dengan sengaja :

1. Tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP.
2. Tidak menyampaikan SPT.
3. Menyampaikan SPT yang isinya tidak benar atau tidak lengkap.
4. Menolak untuk dilakukan pemeriksaan.
5. Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar.
6. Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
7. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan denda paling tinggi 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan WP. Oleh sebab itu, sanksi

perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Muliari dan Setiawan (2010). Mereka melihat pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran WP pada kepatuhan pelaporan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menunjukkan bahwa persepsi WP tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan WPOP. Begitu juga dengan kesadaran WP secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada (1) kepatuhan pelaporan WPOP pajaknya tinggi.

Penelitian Karsimiati (2009) mengenai pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap WP terhadap sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan WP. Santi (2011) melakukan penelitian dengan kepatuhan WPOP sebagai variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus. Hasil dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh signifikan dari kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan.

Arum (2012) juga melakukan penelitian yang hampir sama dengan penelitian Santi, yang membedakannya adalah Arum melakukan penelitian terhadap kepatuhan

WPOP yang melakukan usaha dan pekerjaan bebas. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh signifikan dari kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan usaha dan pekerjaan bebas. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) menemukan bahwa persepsi WP tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian Yadnyana (2009) juga menemukan bahwa sikap WP terhadap kewajiban perpajakan yang berupa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan WP.

Penelitian yang dilakukan Harjanti Puspa Arum (2012) yang dilakukan di Kabupaten Cilacap mengenai kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dan alasan pemilihan sasaran penelitian tersebut adalah karena WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Sudah jamak bagi banyak orang dengan pekerjaan bebas seperti dokter, notaris, konsultan, pedagang, pemilik salon, hingga *tour guide* tidak melakukan pembukuan (www.pajakpribadi.com).

C. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan, 2010 menunjukkan pengaruh

kesadaran WP, pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan berpengaruh positif terhadap WP.

Jatmiko (2006) (dikutip dari Arum, 2012) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Sehingga WP yang mempunyai kesadaran sehingga memenuhi melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Arum (2012), Kesadaran WP memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran WP maka semakin tinggi pula kepatuhan WP.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006) dikutip oleh Arum (2012) .

Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada WP. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat WP takut dikenakan sanksi tersebut. Lingkungan WP berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Sawahan Surabaya, karena apabila masyarakat di tempat lingkungan WP berada patuh WP pun ikut patuh (Cindy, 2013).

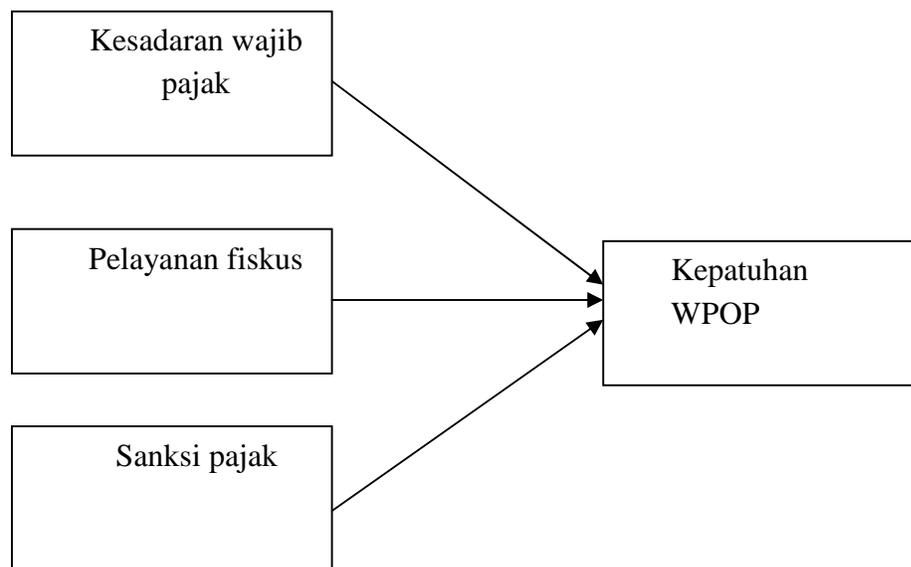
Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan antara variabel terikat yaitu kepatuhan WP 1770 dan variabel bebas yaitu kesadaran WP, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Dalam kepatuhan WP, ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah kesadaran WP, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Kepatuhan WP adalah WP yang patuh, taat dan memenuhi

semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Salah satu yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP adalah kesadaran WP, yaitu keadaan seseorang mengetahui dan mengerti akan mengenai pajak. Dengan adanya kesadaran diri WP dalam mentaati memenuhi kewajibannya dalam pajak, dapat mengurangi adanya penghindaran dalam pajak oleh wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan espektasi pelanggan, dengan pelayanan fiskus yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada WP tersebut.

Lalu, sanksi pajak sudah diatur dalam undang-undang negara. Dengan adanya sanksi pajak dapat memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak dengan diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para WP.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

E. Hipotesis

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP.

H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP.

H3 : Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang” adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.

B. Keterbatasan

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dimana dari model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel penelitian yang digunakan hanya dapat menjelaskan sebesar 45,5%.

2. Sedangkan 54,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga variabel penelitian yang digunakan kurang dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang.
3. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dimana selama penyebaran kuesioner, terdapat beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada dan juga pertanyaan pada indikator variabel pelayanan fiskus terlalu banyak.

C. Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang masih rendah, dan mengingat pajak adalah sumber pendapatan daerah, oleh karenanya pemerintah harus lebih fokus dalam mensosialisasikan manfaat dan fungsi pajak bagi masyarakat. Pemerintah harus mencari strategi dan langkah-langkah efektif dalam peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Pemerintah sebaiknya melakukan pengkajian ulang mengenai pelatihan pelatihan perpajakan guna meningkatkan pemahaman

wajib pajak tentang kewajiban membayar pajaknya, pemerintah harus mengedukasi masyarakat supaya masyarakat lebih peduli kepada pajak.

2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya pemilihan responden WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas seimbang antara yang melakukan kegiatan usaha dan yang melakukan pekerjaan bebas, tidak fokus saja terhadap wpop yang melakukan kegiatan usaha seperti, pedagang ritel atau pedagang grosir, sebaiknya responden pada wpop yang melakukan pekerjaan bebas seperti, dokter, akunan, notaris diperbanyak, sehingga hasil penelitian lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arum, Harjanti Puspa (2012), Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP OP yang melakukan Kegiatan Usan dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-8*
- Bagus, Riyadi. 2007. *Pengaruh Faktor-faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Hotel (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Pungut Hotel di Surakarta)*. Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Darmin Nasution. 2009. Sanksi Ringan, WP Banyak yang Telat Serahkan SPT. www.kompas.com.
- Fitri, Verisca Dena (2010), Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT. *Fakutas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.*
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, Joseph F, Ralph E. Anderson, Ronald L. Tatham, dan William C. Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 5 ed. Prentice-Hall International, Inc.
- Harun Nurasidi, H. 2012. Bupati HST Sampaikan SPT PPh. www.metrotanjung.com
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. 5 ed. Salemba Empat, Jakarta.
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting (2013), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajaka, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Journal Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1, 2013*

- Karsimiati (2009), Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Gabus Pati.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Manik, Asri Wuri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar". *Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Mason, Robert D. dan Douglas A. Lind. 1996. *Teknik Statistika untuk Bisnis & Ekonomi*. 9 ed. Erlangga, Jakarta.
- Muhammad, Gesang, Nur. "Pengaruh Pengalaman, Kemampuan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", Fakultas Pasca Sarjana Universitas Padjajaran, 2004. Bandung.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Munari. 2005. "Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)". *Jurnal Eksekutif*, Vol. 2, No. 2.
- Mustikasari, Elia. 2007. "Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya". *Simposium Nasional Akuntansi X, Makasar*.

- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. "*Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*". Fakultas Ekonomi, Universitas Negri Padang. Jurnal Ilmiah.
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*, Jakarta: PT. Elex Komputindo.
- Persandingan UU Perpajakan. (www.kemenkeu.go.id). Diakses tanggal 5 April 2014.
- Prasetyo, F.D. 2006. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Jogjakarta (Studi Kasus pada Usaha Coffeeshop di Daerah Jogjakarta)". *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia*.
- Purnomo, Adi. 2008. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan dan Hasrat Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya)". *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Trunojoyo*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmadian, Rika. 2013. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan*". Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Bina Nusantara
- Resmi. 2009. *Perpajak: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Wahyu. 2008. "Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia)". *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 5, No. 1.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: Skill-Building Approach*. 2 ed. John wiley & Sons, Inc.
- Seri KUP-Pembukuan & Pencatatan Bagi Wajib Pajak (www.pajak.go.id). Diakses tanggal 5 April 2014.

- Sevilla, C.G., Ochave, J. A., Punsalan, T. G., Regala, B. P., & Uriarte, G. G. 1994. *Pengantar Metode Penelitian*. UIP.
- Simon, James., dan Alley Clinton (1999), Tax Compliance, Self-Assessment and Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2. No. 2.
- Soemitro, Rochmat. 1998. *Asas dan Dasar Perpajakan*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sri, Putri Tita Mutia. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). UNP. Padang.
- Sudjana.. 2002. *Teknik Analisis Regresi & Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supadmi. 2010. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas”. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Supramono, Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia-Mekanisme dan Perhitungan*. Andi. Yogyakarta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur”. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 4, No. 1.
- Suyatmin. (2004), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro*.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Thia dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran WP dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Palembang Seberang Ulu. STIE MDP.

- Tiraada, Tryana A.M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Minahasa. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013*, Hal. 999-1008
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Walluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Widayati dan Nurlis. 2010. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)”. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.
- Wijaya. 2011. Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kota Semarang Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I”. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro*.
- 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 2013*, Hal. 960-970
- Yadnyana, I Ketut. 2009. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Yolina. 2009. *Dasar-dasar Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta: Tabora Media.
- Zain, Mohammad (2004), *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.