

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

Skripsi

OLEH :

**DYKSON ENRICO MANAHARA HUTAPEA
208330088**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH :

**DYKSON ENRICO MANAHARA HUTAPEA
208330088**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)24/6/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Nama : **DYKSON ENRICO MANAHARA HUTAPEA**

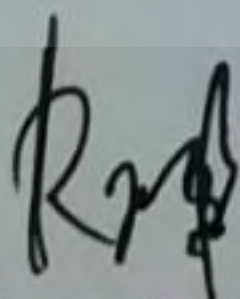
NPM : 20.833.0088

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



(Ahmad Rafiq, BPA(Hons), MMgt, Ph.D., CIMA)
Dekan



(Rana Fathinah Ananda, SE., M.Si)
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus :

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana, merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan,

Mei 2022



Dyksen Enrico Manahara Hutapea
208330088



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR / SKRIPSI UMTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civis akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dykson Enrico Manahara Hutapea

NPM : 208330088

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty – Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : Mei 2022
Yang menyatakan,



Dykson Enrico Manahara Hutapea
208330088

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara parsial dan bersamaan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu. Hipotesis yang diajukan adalah : Ada pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara parsial dan bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu. Teknik analisis yang digunakan teknik analisis Linear Berganda Regresi, uji validitas dan reliabilitas serta uji parsial dan uji simultan dengan bantuan program komputer SPSS 24.0 untuk windows.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu.

Kata Kunci : Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of taxpayer awareness and service quality on the personal taxpayer compliance in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu. The hypothesis proposed is: There is a significant effect of taxpayer awareness and service quality on the personal taxpayer compliance in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu. Technics of analysis used analysis techniques of Multiple Linear Regression, validity test and reliability as well as a partial test and simultaneous test with the help of a computer program SPSS 24.0 for windows.

Based on the analysis results obtained that together (multiple) there are positive and significant effects of taxpayer awareness and work ethic on the service of employees of the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang satu.

Keyword: *Taxpayer awareness, service quality and personal taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi penyajian materi maupun bahasa penyampaian materi, namun dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha sebaik mungkin, untuk itu penulis mengharapkan bimbingan dan masukan dari berbagai pihak bagi kesempurnaan skripsi ini.

Selama ini penulis telah menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiqi, BBA (Hons).M.Mgt,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Warsani Purnama Sari,S.E.,M.M.,Ak.,CA, selaku Ketua Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Rana Fathina Ananda S.E.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area serta selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya membimbing

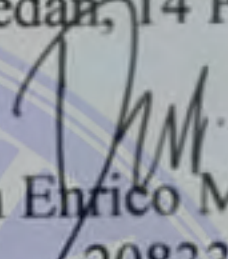
Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi.

5. Ibu Atika Rizki S.E.,M.Sak., Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya membimbing Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Ibu Desy Astrid Anindya S.E.,M.Ak, Selaku Sekretaris Panitia Skripsi yang telah meluangkan waktunya membimbing Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Seluruh Dosen Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh pegawai yang telah membantu mempermudah proses pengurusan administrasi Universitas Medan Area.
9. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Yang paling istimewa kepada Istri saya, Dewi Regina Silitonga S.Si,M.Si., dan kedua anak saya, Jose Isaac M. Hutapea dan Jaine Hanelle Hutapea, yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan membantu menyusun susunan skripsi ini dan studi yang saya tempuh.
11. Untuk kedua Orangtua saya, seluruh anggota Keluarga dan teman-teman seangkatan, terimakasih atas dukungan yang tiada batas untuk penulis.

11. Untuk kedua Orangtua saya, seluruh anggota Keluarga dan teman-teman seangkatan, terimakasih atas dukungan yang tiada batas untuk penulis.

Akhir kata penulis hanya dapat memohon kepada yang maha kuasa, semoga semua bantuan dari seluruh pihak tersebut mendapat balasan yang setimpal, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Medan, 14 Pebruari 2022


Dykson Enrico Manahara Hutapea
208330088



DAFTAR ISI

Halaman	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR dan LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	6
2.1. Kepatuhan Wajib Pajak	6
2.1.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	6
2.1.2. Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak	7
2.1.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	8
2.1.4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.2. Kesadaran Wajib Pajak.....	10
2.2.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	10

2.2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak	11
2.2.3. Indikator Kesadaran Wajib Pajak	11
2.3. Kualitas Pelayanan	13
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.3.3. Fasilitas Pelayanan Pajak	15
2.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.4. Penelitian Terdahulu.....	18
2.5. Kerangka Konsep	19
2.6. Hipotesis Penelitian	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.1.1. Lokasi Penelitian	22
3.1.2. Waktu Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1. Populasi	22
3.2.2. Sampel	23
3.3. Defenisi Operasional Variabel	24
3.4. Jenis dan Sumber Data	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data	26
3.6. Teknik Analisa Data	27
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	27
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	29

3.6.3. Analisis Regresi Berganda	31
3.6.4. Uji Hipotesis	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu	35
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu	35
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu	36
4.1.3. Tugas dan Wewenang	39
4.2. Hasil Penelitian	48
4.2.1. Gambaran Umum Obyek penelitian	48
4.2.2. Statistik Deskriptif	48
4.2.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	54
4.2.4. Uji Asumsi Klasik	57
4.2.5. Pengujian Hipotesis	59
4.2.6. Hasil Persamaan Regresi	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Rencana Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 3.2	Kerangka populasi berdasarkan jabatan.....	23
Tabel 3.3	Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.4	Bobot Nilai Angka	27
Tabel 4.1	Nilai Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.2	Uji Validitas	55
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.4	Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.5	Uji F	59
Tabel 4.6	Uji t	61
Tabel 4.7	Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.8	Uji Regresi Linier Berganda	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas Data	57
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Besar atau kecilnya penerimaan pajak tergantung pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah upaya Wajib Pajak yang memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta membayar pajaknya sesuai ketentuan. Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak atau DJP adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat. Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Padang Satu beralamat Jalan Bgd Azis Chan Nomor 20 Sawahan Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Menurut data dari KPP Pratama Padang Satu, kepatuhan wajib pajak di wilayah Padang Satu cenderung menurun dalam empat tahun terakhir ini. Oleh karena itu, hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di wilayah KPP Pratama Padang Satu.

Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak antara lain: kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan (Jotopurnomo, 2013). Kesadaran wajib pajak yang merupakan keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan, karena sampai saat ini banyak para fiskus atau pegawai pajak yang masih melakukan tindakan korupsi. Karena itu banyak masyarakat berfikir bahwa membayar pajak akan sama saja tidak digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana pembangunan namun dinikmati oleh oknum-oknum pajak yang tidak bertanggung jawab. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak agar penerimaan pemerintah dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari penggelapan pajak yang marak terjadi di Negara ini serta kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak juga meningkat.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, (Lianty, 2017). Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan

perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu?
3. Apakah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.
3. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.
2. Bagi Penulis
Dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya tentang kesadaran wajib pajak, kompensasi dan iklim organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan informasi sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin meneliti berkaitan dengan masalah

ini sehingga dapat melanjutkan penelitian ini untuk menjadi penelitian yang lebih baik lagi serta dapat manambah referensi perpustakaan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undangan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah dimana wajib pajak membayarkan pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat.

2.1.2. Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2013:143) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan

Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan

Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.”

Adapun pentingnya kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:140) disebutkan bahwa masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang.

2.1.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rustiyaningsih (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak sebagai berikut:

1. Pemahaman Tentang *Sistem Self Assessment*

Pemahaman tentang sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak .

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan kualitas pelayan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan wajib pajak.

5. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak.

2.1.4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2013), menjelaskan indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui *e-Registration* untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

2. Menghitung dan/atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah

mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang telah dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak prepayment.

3. Menyetor pajak tersebut ke Bank/Pos Persepsi

a. Membayar Pajak

- 1) Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- 2) Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4(2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23, dan 26)
- 3) Pembayaran pajak-pajak lainnya: PBB, BPHTB, Bea Materai

b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-Billing).

c. Pemotongan dan pemungutan PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh Final Pasal 4(2), PPh Pasal 15, dan PPN/PPnBM. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

4. Pelaporan dilakukan oleh wajib pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang

dilakukan oleh pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

2.2. Kesadaran Wajib Pajak

2.2.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dalam Astana & Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Kesadaran Wajib Pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutanganya (Suandy, 2011:128).

Rahayu (2010:141) menyebutkan kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah – masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara.

Dari beberapa pengertian diatas bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti pajak serta malakukan kewajiban perpajakannya dengan kemauan sendiri.

2.2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2009) menjelaskan bahwa faktor-faktor dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

1. Pajak untuk pembiayaan negara

2. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan benar
4. Adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan

2.2.3. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator kesadaran wajib pajak antara lain adalah dari hasil penelitian Jatmiko (2006) didapatkan beberapa indikator yaitu:

1. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Torgler (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. Tingkat Pengetahuan Dalam Kesadaran Membayar Pajak

Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, dan sebaliknya semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh prasetyo (2006) memberikan

hasil bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak, kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Profitabilitas perusahaan (*firm profitability*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran untuk mematuhi peraturan perpajakan, perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (*financial difficulty*) dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak demikian juga halnya dengan kondisi arus kas dengan likuiditasnya.

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012:51) yang dimaksud kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sapriadi (2013) menjelaskan kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Anatan (2009:118) kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.3.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012:75) menyebutkan prinsip – prinsip kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat, dan teknik implementasi kualitas, peranan eksekutif dalam implementasi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Strategi Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti: pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang menghasilkan prestasi perlu diberikan suatu imbalan dan prestasinya diakui oleh organisasi. Dengan cara seperti itu, motivasi serta semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belong*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada meningkatnya produktivitas karyawan dan profitabilitas bagi perusahaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3.3. Fasilitas Pelayanan Pajak

Rahayu (2010:128) menyebutkan ada beberapa fasilitas pelayanan pajak yang mendukung pelaksanaan kegiatan pajak, seperti:

1. Tempat Pelayanan Terpadu

Tempat pelayanan terpadu (TPT) merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang terintegrasi dalam penerimaan dokumen dan laporan semua jenis pajak seperti SSP SPT yang diserahkan langsung oleh wajib pajak.

2. *Account Representative*

Fungsi untuk mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui data dan system administrasi perpajakan terpadu (SAPT) dan system informasi DJP (SIDJP) serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

3. *Help Desk*

Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan wajib pajak maka di setiap KPP disediakan help desk, yang berlokasi di lobby gedung.

4. *Complaint Center*

Fungsi untuk menampung keluhan wajib pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai, karena masalah ini ditangani secara khusus oleh unit tersendiri di KPP.

5. *Call Center*

Fungsi utama yang ditangani call center menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan lainnya dan penanganan complain wajib pajak.

6. Media Informasi Pajak

Media informasi pajak dengan fasilitas touch screen disediakan di KPP guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis.

7. Website

Website yang ada saat ini, seperti: www.kanwilpajakwpbesar.go.id, www.kanwilpajakhusus.depkeu.go.id, www.pajak.go.id.

8. Pojok Pajak

Pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yang berada di pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan tempat tertentu lainnya berupa stand.

9. e-system perpajakan

- a. *e-Registration* adalah system pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui system yang berhubungan langsung secara online dengan DJP.

- b. e-SPT Adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer.
- c. e-Filling Merupakan cara penyampain SPT melalui system online dan real time. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik

2.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Widodo (2010:59) menyebutkan beberapa karakter dari kualitas pelayanan petugas pajak, yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan dan dapat memuaskan dengan memahami keinginan Wajib Pajak.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. *Emphaty* (Empati), kemampuan untuk berupaya memahami keinginan wajib pajak dan lebih peduli dengan perhatian secara pribadi agar memudahkan hubungan komunikasi yang baik.
4. *Assurance* (kepastian/jaminan), kemampuan untuk memberikan rasa percaya dengan bersikap sopan dan menjaga hubungan yang baik dengan wajib pajak.

5. *Tangible* (bukti langsung), berkenaan dengan kesediaan untuk menunjukkan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Meiranto (2017)	Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Findi (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan WPOP	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berdasarkan dari hasil uji parsial (uji T) diperoleh bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Pare.
3	Wijayanto (2016)	Pengaruh sosialisasi perpajakan dan pemahaman prosedur perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pemahaman prosedur perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi Pajak Bumi dan Bangunan di kota Magelang
4	Sari (2015)	Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Klaten	Kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Klaten
5	Sri Putri Tita Mutia (2014)	Pengaruh perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman	Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat

		terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang	pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.
--	--	--	--

2.5. Kerangka Konsep

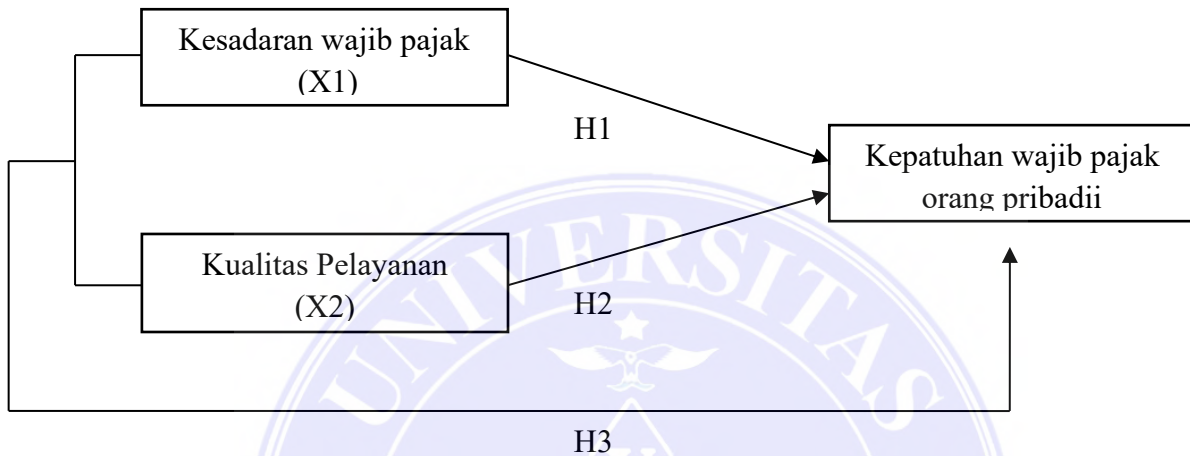
Dalam kerangka konsep ini perlu dijelaskan secara teoritis antara variabel independen dan variabel dependen. Menurut Lubis dan Syahputra (2008:20) kerangka konsep penelitian adalah gambaran ringkas, mengenai keterkaitan suatu konsep dengan konsep lainnya yang akan diteliti atau menggambarkan pengaruh atau hubungan antara satu kejadian (fenomena lainnya).

Dengan demikian maka kerangka konsep dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan iklim kualitas pelayanan sebagai variabel independen.

Jika kesadaran wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu baik/tinggi yang ditunjukkan dengan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti pajak serta melakukan kewajiban perpajakannya dengan kemauan sendiri dan hal tersebut akan membuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.

Jika kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu baik/tinggi yang ditunjukkan dengan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan hal tersebut akan membuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.

Hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran di bawah ini :



Gambar 2.1
Kerangka Konsep

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka konsep, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

H3 : Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa reward secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

5.2 Saran

1. Tidak langsung melalui peningkatan motivasi karyawan dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi.
2. Selain memperhatikan aspek-aspek yang terdapat dalam penelitian ini, unsur manajemen juga harus memperhatikan aspek-aspek lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, yaitu aspek pemaksaan hukum yang terdiri dari tindakan penagihan pajak, pemeriksaan dan penyidikan. Hal tersebut dikarenakan aspek-aspek tersebut memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi, untuk mendapatkan hasil empiris yang lebih kuat yaitu dengan menambah variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Jatmiko. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi
- Arikunto, Suharsimi. (2009). Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Astana, I. W., & Merkusiwati, N. K. (2017). "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak". E-Jurnal Akuntansi (Vol: 18 No: 1). Jurusan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayanan
- Cindy Jotopurnomo, (2013), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya, Jurnal Program Akuntansi Pajak, Universitas Kristen Petra
- Fandy Tjiptono. (2012). Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, And
- Findi. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan WPOP
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Lianty, R. A. Meiska, dan Kurnia, Dini Wahjoe Hapsari, (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK) Volume 9, No. 2, Oktober 2017, Hal. 55-65 ISSN 2088 - 5091(Print) 2597-6826 (Online).
- Meiranto. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak

- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2
- Putri Lukmana, Roralita. (2015). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sapriadi, Doni. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Sari. (2015). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Klaten
- Setiana, Sinta, dkk. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap KPP Pratama Bandung Bojonagara). *Jurnal Akuntansi* Vol.2 No.2 November 2010: 134-161
- Sri Putri Tita Mutia. (2014). Pengaruh perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor 05/PJ/2022 Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak
- Rahayu, Kurnia, Siti (2013). Konsep dasar dan pedoman pemeriksaan akuntan publik. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rustiyarningsih, Sri. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Widya Warta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.