

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI EMPIRIS PADA KOPERASI DI KOTA BANDA ACEH)

Mahfud¹, Muhammad Arfan², Syukriy Abdullah³

¹⁾ Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

^{2,3)} Staf Pengajar Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

Diterima : 04/03/2016 Reviewer : 01/07/2016 Dipublish : 10/08/2017

***Abstract:**The objective of this study is to obtain the empirical proof on the effect of tax regulation comprehension, tax paying awareness, and taxation service quality to the Institutional Taxpayer compliance, both simultaneously or partially. The sample of this study is 161 cooperation, as the institutional taxpayers, in Banda Aceh City. Primary data is obtained from questionnaire distributed to respondents of study. The method used is multiple regression analysis. Results show that the comprehension of tax regulation, tax paying awareness, and taxation service quality simultaneously affect taxpayer compliance. Both the comprehension of tax regulation and tax paying awareness affect taxpayer compliance. Whilst the taxation service quality does not affect taxpayer compliance.*

Keywords: *Taxpayer compliance.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan baik secara simultan maupun secara parsial. Sampel yang dijadikan dalam penelitian ini sebanyak 161 koperasi yang ada di Kota Banda Aceh. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ke responden penelitian. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia. Pajak memang sudah menjadi darah kehidupan berbangsa dan bernegara agar roda pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan. Hampir bisa dipastikan jika pendapatan dari sektor perpajakan mengalami

penurunan maka akan mengganggu pembangunan Negara. Besarnya potensi penerimaan sektor pajak tidak berbanding lurus dengan penerimaan perpajakan, hal ini diakibatkan oleh ketidakpatuhan Wajib Pajak (WP) Besarnya penerimaan dari sektor pajak bukan hal yang mengembirakan jika

dibandingkan dengan potensi penerimaan perpajakan di Indonesia. Dari tahun 2011-2013, penerimaan dari sektor perpajakan hanya terealisasi rata-rata 96% dari potensi yang ada. Pada tahun 2013 penerimaan sektor perpajakan jauh dari potensi yang ada yaitu hanya 91,31%.

Di Banda Aceh, kegiatan perekonomian didominasi oleh usaha-usaha yang berskala kecil dan menengah, dan salah satu contoh bentuk usaha kecil dan menengah yang banyak berkembang di Banda Aceh adalah koperasi. Data yang diperoleh dari Dinas Perindag Koperasi dan UKM Kota Banda Aceh sampai dengan tahun 2012 koperasi yang terdaftar berjumlah 814 unit koperasi, dinyatakan aktif atau masih beroperasi 458 koperasi sedangkan sisanya 355 dinyatakan tidak aktif. Data yang diperoleh dari Kanwil Dirjen Pajak Aceh KPP Banda Aceh, jumlah koperasi yang memiliki NPWP pada tahun 2008 berjumlah 20 koperasi. Pada tahun 2012 terjadi peningkatan jumlah koperasi yang memiliki NPWP yaitu berjumlah 90 koperasi. Jika dibandingkan dari kedua data tersebut hanya 19,65 persen koperasi yang memiliki NPWP. Artinya 80,35 persen koperasi yang ada diwilayah Banda Aceh tidak patuh akan kewajiban perpajakannya.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan WP berlaku tidak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Pertama, tentang pemahaman peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki

oleh WP. Masyarakat yang tidak mengetahui pajak tentu tidak akan tahu apa kewajibannya sebagai WP. Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak (Utami et al, 2012).

Kedua adalah kesadaran membayar pajak. Hal ini menjadi penting dikarenakan dalam hal melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan di Indonesia dengan *self assessment system*. Penerapan *self assessment system*, dimana WP diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kesadaran WP sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak. Beberapa hal yang menjadi kunci kesadaran WP yang mendorong WP untuk patuh pajak antara lain; (1) pemahaman akan tentang manfaat pajak yang dibayarkannya, (2) anggapan bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam membangun negara, (3) harapan bahwa dengan membayar pajak akan berimbas pada kemajuan usaha. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Ketiga, pelayan pihak fiskus dalam memberikan informasi juga sangat penting bagi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Chotimah (2007) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*eksplanatoris research*) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah analisis Koperasi (diwakili pengurus/manajemen Koperasi) dimana peneliti akan melihat data dari Koperasi dan memperlakukan responden sebagai populasi untuk sumber data individu. Horizon Waktu yang digunakan dalam pengumpulan data adalah *one-shot* atau *Cross Sectional* yaitu dimana data yang dikumpulkan merupakan data dalam suatu periode tertentu (Sekaran, 2006).

Dalam Penelitian ini populasi yang diambil adalah Wajib Pajak Badan khususnya Koperasi yang ada di Kota Banda Aceh yang berjumlah 458 unit. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sampel akan diambil dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh sampel sebanyak 161 Koperasi.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yaitu Wajib Pajak Koperasi yang diwakili oleh pengurus atau manajemen koperasi dan data dari KPP Pratama Kota Banda Aceh berupa Koperasi yang telah terdaftar pada KPP Pratama Banda Aceh khususnya Koperasi di Kota Banda Aceh. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yaitu pengurus/pengelola koperasi yang dilakukan dengan cara diberikan secara langsung oleh peneliti.

Metode Analisis Data

Jika parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel ingin diestimasi, maka analisis yang digunakan adalah regresi berganda (*multiple regression*) (Nazir, 2005). Untuk menganalisis permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi linier berganda. Persamaannya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana Y adalah Kepatuhan WP, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , b_3 adalah koefisien regresi, X_1 adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan, X_2 adalah Kesadaran Membayar Pajak, X_3 adalah Kualitas Pelayanan Perpajakan dan e adalah *error term*.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel

independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Variabel Dependen (Y)

Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Indikator dari variabel kepatuhan yaitu kepatuhan dalam prosedural yang diukur dengan 3 (tiga) item kuesioner. Kepatuhan pembayaran/penyetoran (kepatuhan teknis), kepatuhan pelaporan/pencatatan (kepatuhan administratif) yang diukur dengan 3 (tiga) item kuesioner dan kepatuhan pelaporan/pencatatan (kepatuhan administratif) yang diukur dengan 4 (empat) item kuesioner (no 7-9).

Variabel Independen (X)

a. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1)

Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak. Pertama, kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Indikator ini diukur dengan 5 (lima) item kuisoner. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Indikator ini diukur dengan 1 (satu) item kuisoner. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Indikator ini diukur dengan 1 (satu) item kuisoner. Kelima adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner.

b. Kesadaran Membayar Pajak (X_2)

Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan (Widayanti dan Nurlis, 2010). Indikator ini diukur dengan 1 (satu) item kuisoner.

c. Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_3)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Albari (2009) lima dimensi kualitas layanan tersebut, yaitu (1) keandalan (*reliability*). Indikator ini diukur dengan 4 (empat) item kuisoner. (2) Kepastian/jaminan (*assurance*). Indikator ini diukur dengan 3 (tiga) item kuisoner. (3) Responsif (*responsiveness*). Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner. (4) Empati (*empaty*). Indikator ini diukur dengan 2 (dua) item kuisoner. (5) Berwujud (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Indikator ini diukur dengan 3 (tiga) item kuisoner.

Rancangan Pengujian Hipotesis
Uji Secara Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen,

atau digunakan untuk menguji H_1 . Oleh karena penelitian ini menggunakan sampel maka untuk mengetahui pengaruhnya dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} masing-masing variabel. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, begitu juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak.

Uji Secara Parsial

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, atau digunakan untuk menguji H_2 , H_3 dan H_4 dengan menggunakan regresi berganda. Untuk mengetahui hasilnya dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} masing-masing variabel. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, begitu juga sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan bantuan peralatan statistik SPSS 21.00 maka diperoleh output nilai yang dibutuhkan dalam pengujian hipotesis sesuai pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Regresi

Nama Variabel	B	Standar Error	t	Sig.
Konstanta	15,497	3,833	4,043	0,000
X_1	0,157	0,067	2,359	0,020
X_2	0,349	0,116	2,998	0,003
X_3	0,053	0,058	0,923	0,357
<i>Koefisien Korelasi (R)</i>		= 0,316		
<i>Koefisien Determinasi (R²)</i>		= 0,100		
<i>Adjusted (R²)</i>		= 0,083		

Sumber: Data Primer, (2016).

Dalam penelitian ini diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,66 dan nilai F_{hitung} sebesar 5,808. Dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} 5,808 > F_{tabel} 2,66 maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak atau dengan kata lain menerima hipotesis H_{a1} .

Berdasarkan bagian output SPSS, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel independen dari kepatuhan dapat dituliskan dalam persamaan dibawah ini:

$$Y = 15,497 + 0,157X_1 + 0,349X_2 + 0,053X_3 + e$$

Hasil Pengujian Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,359 dan nilai t_{tabel} adalah 1,655

sehingga $t_{hitung}2,359 > t_{tabel}1,655$. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga menerima hipotesis H_{a2} .

Variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif atau dengan kata lain setiap terjadi satu satuan kenaikan pada skala interval dalam variabel pemahaman peraturan perpajakan secara relatif akan menaikkan 0,157 satuan pada skala interval variabel kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,998 dan nilai t_{tabel} adalah 1,655 sehingga $t_{hitung}2,998 > t_{tabel}1,655$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga menerima hipotesis H_{a3} .

Variabel kesadaran membayar pajak (X_2) mempunyai pengaruh yang positif atau dengan kata lain setiap terjadi satu satuan kenaikan pada skala interval dalam variabel kesadaran membayar pajak secara relatif akan menaikkan 0,349 satuan pada skala interval variabel kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,923 dan nilai t_{tabel} adalah 1,655 sehingga $t_{hitung}0,923 < t_{tabel}1,655$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak, sehingga menolak hipotesis H_{a4} .

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan relatif sedang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,316 (lebih kecil dari 0,50). Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,100. Angka ini menunjukkan bahwa, sebanyak 10% variasi variabel kepatuhan dapat dijelaskan oleh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,157. Ini menunjukkan bahwa perubahan pada variabel pemahaman peraturan perpajakan diikuti oleh variabel kepatuhan wajib pajak secara searah atau positif. Jika pemahaman peraturan perpajakan meningkat sebesar satu satuan secara relatif akan menaikkan 15,7% kepatuhan wajib pajak sebesar 0,157 satuan dengan asumsi bahwa

variabel independen lainnya dianggap tetap atau konstan. Hasil ini juga bisa diartikan semakin bagus tingkat pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam penelitian ini adalah koperasi yang ada di Kota Banda Aceh.

Pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan yang terus mengalami perubahan mengharuskan wajib pajak mengupgrade tingkat pemahaman peraturan perpajakan agar tidak keliru dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak patuh, karena semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima (Prasetyo, 2006).

Hasil penelitian ini mendukung studi yang dilakukan oleh Handayani et al (2012) dengan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Dengan salah satu hasil pengujian variabelnya adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,349. Ini menunjukkan bahwa perubahan pada variabel kesadaran membayar pajak diikuti oleh variabel kepatuhan wajib pajak secara searah atau positif. Jika kesadaran membayar pajak meningkat sebesar satu satuan secara relatif akan menaikkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,349 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap tetap atau konstan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam penelitian ini adalah koperasi yang ada di Kota Banda Aceh.

Kesadaran Wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Selain itu, wajib pajak menyadari bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siat dan Toly (2013) dengan unit analisis yang digunakan adalah pengusaha kecil yang ada di Surabaya. Hasilnya adalah faktor kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak koperasi tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam penelitian ini yaitu wajib pajak koperasi yang ada di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Arabella (2013) dengan unit analisis adalah Wajib Pajak UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak menjadi suatu tolak ukur untuk membuat wajib pajak menjadi patuh. Hal ini bisa disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Selain itu, pajak yang telah dibayarkan tidak mendapat prestasi kembali (kotra prestasi/balas jasa) secara langsung kepada wajib pajak.

KESIMPULAN

Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi yang ada di Kota Banda Aceh. Secara

parsial pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi yang ada di Kota Banda Aceh, akan tetapi kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi yang ada di kota Banda Aceh.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya dilakukan pada Koperasi yang ada di Kota Banda Aceh. Jika penelitian yang sama dilakukan di beberapa kabupaten/kota atau pada seluruh koperasi yang ada di Provinsi Aceh, maka ada kemungkinan akan terjadi perbedaan hasil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Kepala Dinas Perindag Koperasi dan UKM Kota Banda Aceh dan seluruh pegawai yang telah membantu memberikan data. Pengurus Koperasi yang ada di Kota Banda Aceh yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13, 1–13.
- Arabella., O. F. Dan M. Yenni 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, 1, 18-27.
- Chotimah, C. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Survey*

- di Kota Klaten). Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Prasetyo, G. 2006. *Indikasi Earnings Management pada Laporan Keuangan Fiskal dan Laporan Keuangan Komersial (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan di KPP Tegal dan Purwokerto)*. Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, S. W., F Agus. Dan P. Umi. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XV*, Banjarmasin.
- Hardiningsih, Pancawati dan Y. Nila, 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (*the Factors that Influence the Willingness to Pay the Tax*). *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3, 126 – 142.
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Keenam. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*, Edisi Empat. Salemba Empat, Jakarta.
- Siat, C. C. dan Agus A. T. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya, *Tax and Accounting Review*, 1, 41-48.
- Utami, S. R, Andi dan Ayu, N. S. 2012. *Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. Skripsi, Serang Banten: Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Widayanti 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)*. Skripsi, Universitas Mercu Buana, Jakarta.