
**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, KUALITAS PELAYANAN,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KECAMATAN
GIANYAR**

Antoneta Lende¹

Anik Yuesti²

Desak Ayu Sriary Bhegawati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: anikunmas@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is influenced by NPW Benefits, Tax Service Quality, Taxpayer Understanding of Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. The purpose of this study was to determine the effect of NPWP benefits, service quality, understanding of taxpayers and tax sanctions on individual taxpayer compliance in Gianyar District. The population in this study were individual taxpayers who were registered in Gianyar District 16,614. The sample used in this study were 99 taxpayers in Gianyar District. The data collection method was using a questionnaire. The questionnaire was tested for validity and reliability before collecting research data. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that NPWP benefits, service quality, understanding of taxpayers and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance in Gianyar District

Keywords: taxpayer compliance, NPWP benefits, service quality, understanding of taxpayers and tax sanctions

PENDAHULUAN

Pemerintah Negara Indonesia mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1995. Kesejahteraan untuk seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari pajak (Ningsih dan Rahayu, 2016). Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan.

Menurut Gibson (1991, dalam Jatmiko, 2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Pemerintah Negara Indonesia mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1995. Kesejahteraan untuk seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai.

Undang-Undang no 16 tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara

bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran Wajib Pajak yang dikenakan berdasarkan Undang-undang yang tidak dapat dihindari oleh wajib pajak, dan pungutan ini pun bersifat memaksa bagi wajib pajak. Dengan adanya pungutan masyarakat dalam bentuk pajak, hal ini jelas akan menambah pemasukan Negara. Dan pajak merupakan salah satu elemen yang diandalkan dan diharapkan pendapatan dari sektor pajak akan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pajak dapat dipergunakan untuk mengatur jalannya perekonomian, selain itu pajak juga dapat digunakan untuk mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi ke arah yang dikehendaki. Dalam hal ini diperlukan peran aktif dari Direktorat pajak atau pun petugas pajak dalam pemungutan pajak, untuk terus meningkatkan penerimaan pajak.

Pajak mempunyai fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2016). Pemerintah dalam menjalankan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ketahun memberikan kontribusi yang semakin besar (Rohman, 2013).

Dasar pemungutan pajak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. Sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan dari official assesment system menjadi self assesment system. *Self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu, NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan serta wajib pajak hanya diberikan satu Nomor Wajib Pajak saja (Halim dkk, 2016). Sebenarnya undang-undang pajak yang diterbitkan yang mengatur seleuruh tanggung jawab wajib pajak bahkan sanksi yang diberikan akan optimal jika wajib pajak itu sendiri paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan, dkk, 2019).

Kepemilikan NPWP pada Wajib Pajak memperoleh beberapa manfaat langsung lainnya seperti sebagai pembayar pajak di muka (angsuran/kredit pajak) atas Fiskal Luar Negeri yang di bayar sewaktu wajib pajak ditolak ke Luar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bank. Terhadap wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Resmi, 2011). Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi setiap wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat memiliki NPWP.

Menurut Putri (2012) wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

pemilik (Usaha Mikro Kecil Menengah) UMKM dalam memiliki NPWP. Menurut Masruroh (2013) manfaat-manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak diharapkan akan menjadi motivasi bagi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tetapi juga patuh memenuhi kewajibannya berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayarkan dan melaporkan pajaknya. Oleh sebab itu, kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya. Sistem self assesment menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Wajib pajak yang sudah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh sebab itu, setiap wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku umum dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan (Masruroh, 2013).

Pemahaman mengenai peraturan pajak menjadi salah satu fokus bagi wajib pajak, maka fungsi aparatur pajak (fiskus) yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan (Boediono, 2003). Dalam melaksanakan tugas sebagai *public service*, kantor pelayanan pajak mempunyai pelayanan langsung pada masyarakat yaitu kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara. Agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP beserta fiskusya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat dijalankan dengan lancar dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Hidayat, 2004).

Fuadi (2013) dalam Purnaditya (2015) menyatakan bahwa pelayanan dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi perpajakannya. Supadmi (2009) dalam Masruroh (2013) berpendapat bahwa salah upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Menurut Supadmi (2009) peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan keputusan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang di gunakan di Indonesia yaitu *self assessment*. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif untuk memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan pelunasan pajak terutang (Devano dan Rahayu, 2006).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, penegakan hukum perpajakan yang tegas akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi masih banyak wajib pajak yang terlambat membayarkan pajaknya. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya (Muliari dan Setiawan, 2009).

Upaya dalam pencapaian tujuan perpajakan itu sendiri tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Banyak faktor yang membuat para wajib pajak tidak membayar atau tidak

melaporkan kewajiban perpajakannya kepada petugas pajak. Seperti data wajib pajak, data WP terdaftar wajib SPT dan data telah menyampaikan SPT ke kecamatan Gianyar.

Berdasarkan data penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang mencakup seluruh penerimaan pajak baik penerimaan pajak non migas maupun migas, diperoleh capaian persentase realisasi penerimaan pajak selama tiga tahun terakhir. Berikut tercantum dalam tabel 1.1 data capaian persentase realisasi penerimaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak Indonesia Tahun 2017-2019.

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak Indonesia
Tahun 2017-2019

Tahun	2017	2018	2019
Target	1.283,57	1.424,00	1.577,56
Realisasi	1.151,03	1.315,51	1.332,06
Capaian	89,67%	92,23%	84,44%

Sumber: APBN KITA Kementerian Keuangan, (2017-2019)

Dari target penerimaan pajak dalam APBN 2019 sebesar Rp1.577,56 triliun, penerimaan pajak sampai dengan Desember 2019 mencapai 1332,06 triliun, yaitu sebesar 84,44% dari target. Persentase capaian penerimaan pajak tahun 2019 ini menurun dibandingkan dengan capaian periode yang sama di tahun 2018, yaitu sebesar 92,23%. Berikut disajikan dalam tabel 1.2 data Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

Tabel 1.2
Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

Nama IKU	Target 2019	Realisasi 2019
Persentase realisasi penerimaan pajak	100%	84,44%

Sumber: Data Lakin Direktorat Jenderal Pajak, (2019)

Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Widia (2009) mengemukakan bahwa pemungutan pajak di Indonesia merupakan suatu kesepakatan antara Pemerintah dan rakyat yang diwakili oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Hal ini sekaligus menjadi landasan hukum bagi peraturan-peraturan di bidang perpajakan untuk melakukan pemungutan pajak di Indonesia. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari official assessment system menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013:26) menyebutkan Salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya adalah Kemanfaatan NPWP. Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh Wajib Pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu Wajib Pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Semakin banyak manfaat yang diperoleh Wajib Pajak atas kepemilikan NPWP, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Banyak pengusaha yang tergolong dalam UMKM belum memiliki NPWP. Menurutnya pengurusan dalam kepemilikan NPWP terlalu ribet, sedangkan penghasilan belum tentu. Dalam hal ini dikarenakan pajak masih dinilai sebagai hal yang membebankan dan merugikan usaha mereka. Kebanyakan para UMKM juga tidak memiliki pembukuan yang tidak teratur, hal ini yang menyulitkan dalam pemeriksaan pajak.

Menurut berita yang dikutip melalui (Solopos.com). Di Kantor Pelayanan Pajak pratama Gianyar mengatakan dari 1.532 pedagang Pasar Klewer hanya kurang sekitar 30% yang belum memiliki NPWP. Namun dia mengatakan beberapa di antaranya sudah ada yang memiliki NPWP. Pemahaman Perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan Perpajakan cenderung akan menjadi tidak taat terhadap kewajiban Perpajakannya, tetapi jika Wajib Pajak paham terhadap peraturan Perpajakan maka akan mendorong mereka untuk patuh terhadap kewajiban Perpajakan, Julianti (2014:30).

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan Perpajakan adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan Perpajakan yang telah ada. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan Perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan Perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban Perpajakan mereka. Dimana Wajib Pajak yang benar-benar paham, mereka akan tau sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP, (Hardiningsih dan Yulianawati 2016:5). Di Kecamatan Gianyar belum semua Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan dan memahami Perpajakan secara baik. Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya Wajib Pajak yang memahami manfaat dari kepemilikan NPWP. Pemerintah mengeluarkan peraturan terbaru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, peraturan ini mengatur perlakuan pajak penghasilan untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dimana Wajib Pajak orang pribadi (WP OP) atau Wajib Pajak badan (WP Badan) dan tidak termasuk Bentuk Usaha Tetap (BUT) juga tidak termasuk Wajib Pajak yang melakukan pekerjaan bebas dikenakan PPh Final, dan diharuskan membayar pajaknya dengan tarif sebesar 1% dari peredaran bruto setiap bulannya atas penghasilan dari usaha (Marista dan Fajriana, 2014 dalam Wahyuningsih 2016:23).

Tujuan dari pemberlakuan PP No. 46 tahun 2013 ini adalah adanya kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban Perpajakannya yaitu melakukan sendiri perhitungan, penyetoran dan pelaporan pajak, meningkatkan pengetahuan tentang manfaat Perpajakan bagi masyarakat, dan terciptanya kondisi kontrol sosial dalam memenuhi kewajiban Perpajakan, dan diharapkan penerimaan pajak dapat meningkat sehingga kesempatan untuk mensejahterakan masyarakat meningkat (Marista dan Fajriana, 2014 dalam Wahyuningsih 2016:24). Menurut salah satu pelaku UMKM di Kecamatan Gianyar yang dikutip melalui berita *finance.detik.com* mengatakan bahwa pajak menjadi beban bagi UKM, Dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah ini dianggap menimbulkan permasalahan bagi pelaku usaha UMKM dan masyarakat, dimana pelaku UMKM berpersepsi bahwa

pengenaan pajak UMKM sebesar 1% dari peredaran bruto dianggap tidak menguntungkan perusahaan dan Para pengusaha UMKM merasa terbebani dengan adanya kebijakan tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran. Kesadaran untuk meningkatkan Kepatuhan Perpajakan diperlukan karena merupakan sarana untuk mewujudkan rasa nasionalisme, cinta kepada bangsa dan Negara dimana dari hasil pajak tersebut digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan seluruh masyarakat, Julianti (2014:24). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban Perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009 dalam Susilawati dan Budiarta, 2013:5).

Menurut Ritonga, 2011 dalam Tri Wahyuningsih 2013:51), Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek. Dengan demikian dapat diartikan Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment system* sudah dijalankan. Namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, (Tarjo dan Indra Kusumawati, 2005 dalam Hardiningsih dan Yulianawati 2011:5).

Humas Kanwil Pajak Jateng 2 mengungkapkan total pembayar pajak di Indonesia baru sekitar 60 juta. Angka tersebut merupakan gabungan perusahaan besar dan UMKM. Untuk wilayah Kanwil Pajak Jateng 2 baru tercatat ada 250 ribu UMKM pembayar pajak. Dari banyaknya Jumlah UMKM di surakarta, tetapi kesadaran membayar pajak masih rendah, (suaramerdeka.com). Pertumbuhan jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan jumlah UMKM tersebut tidak diimbangi dengan kesadaran para pemilik UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Supadmi (2009) menyatakan bahwa sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Secara umum, kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan sistem *self assessment* adalah:

- 1) Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya

Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap Wajib Pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai manfaat wajib pajak atas NPWP tersebut.

Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh

manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Setelah wajib pajak memiliki NPWP, maka segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Namun, kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak dan manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga untuk patuh memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar dan melaporkan pajaknya.

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), dan pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut. Pemahaman tentang peraturan perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hardiningsih (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui pengenaan sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah berperan aktif dalam melaksanakan pengendalian administrasi pemungutan pajak yang meliputi tugas-tugas pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib

pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ./2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh oleh Direktorat Jenderal Pajak jika memenuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut. Salah satu kriteria Wajib Pajak Patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Gianyar)”

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak berkewajiban untuk memiliki NPWP apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Wajib pajak diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Namun, Direktorat Jenderal Pajak juga mempunyai kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan bagi wajib pajak yang belum memiliki NPWP tetapi telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai kebutuhan wajib pajak atas NPWP tersebut. Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP.

Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya dengan patuh daripada wajib pajak yang tidak memiliki NPWP. Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut

H₁: Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai peran pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hardiningsih (2011) mengatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang

menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Rajif (2012) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H₂: Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh. Hasil penelitian Arum (2012), Rajif (2012) dan Fuadi (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jatmiko (2006) mengatakan bahwa Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Objek dari penelitian ini adalah Kemanfaatan NPWP, Pemahaman wajib pajak, Kualitas Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kecamatan Gianyar di Tahun 2018. Adapun jumlah populasi yang terdaftar adalah sebanyak 16.614. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi dan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,442	0,951		4,670	0,000
Kemanfaatan NPWP (X1)	0,342	0,052	0,379	6,590	0,000
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0,133	0,041	0,182	3,205	0,002
Kualitas Pelayanan (X3)	0,281	0,049	0,360	5,756	0,000
Sanksi Perpajakan (X4)	0,165	0,055	0,142	3,021	0,003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linear berganda, maka didapatkan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$KWP = 4,442 + 0,342 \text{ KNPWP} + 0,133 \text{ PWP} + 0,281 \text{ KP} + 0,165 \text{ SP} + e \dots \dots \dots (1)$$

Nilai koefisien B untuk variabel Kemanfaatan NPWP artinya jika variabel Kemanfaatan NPWP mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,342. Nilai koefisien B untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak berarti jika variabel Pemahaman Wajib Pajak mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,133. Nilai koefisien B untuk variabel Kualitas Pelayanan berarti jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,281. Nilai koefisien B untuk variabel Sanksi Perpajakan berarti jika variabel Sanksi Perpajakan mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,165.

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,855 ^a	0,731	0,724	1,111

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan NPWP (X1), Pemahaman Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi Perpajakan (X4)

Berdasarkan Tabel 5.15, nilai *R Square* sebesar 0,731 mengartikan bahwa sebesar 73,1% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kemanfaatan NPWP, pemahaman

wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 26,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 3
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,178	4	21,545	18,53	0,000
	Residual	78,862	94	1,234	4	b
	Total	65,040	98			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan NPWP (X1), Pemahaman Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi Perpajakan (X4)

Berdasarkan hasil uji, nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($F < \alpha$) yang berarti variabel bebas yaitu kemanfaatan NPWP (X₁), pemahaman wajib pajak (X₂), kualitas pelayanan (X₃), sanksi perpajakan (X₄) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), sehingga penelitian ini dapat dikatakan memenuhi uji kelayakan model atau model penelitian dinyatakan layak digunakan sebagai model regresi.

Tabel 4
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,442	0,951		4,670	0,000
Kemanfaatan NPWP (X1)	0,342	0,052	0,379	6,590	0,000
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0,133	0,041	0,182	3,205	0,002
Kualitas Pelayanan (X3)	0,281	0,049	0,360	5,756	0,000
Sanksi Perpajakan (X4)	0,165	0,055	0,142	3,021	0,003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kemanfaatan NPWP pada Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Priantara (2011) dan Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini

diterima. Semakin baik pemahaman para wajib pajak tentang peraturan mengenai pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan para wajib pajak. Hasil dari penelitan ini juga mendukung penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Rajif (2012) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Rajif (2012) dan Fuadi (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar. Hal ini berarti semakin baik penerapan Kemanfaatan NPWP maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak tersebut.
2. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar. Hal ini berarti semakin baik pemahaman wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak tersebut.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak tersebut.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar. Hal ini berarti semakin baik penerapan sanksi perpajakan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R, 2007. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya." Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Arum, Harjanti Puspa dan Zulaikha, Zulaikha. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

- Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012.
- Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan Spt Tahunan Pph 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.
- Devano, Sony dkk. 2006. "Organisasi". Erlangga, Jakarta. Erlangga, Jakarta.
- Ekawati, Liana dan Radianto, Dwi EW. 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Terakreditasi Teknologi dan Manajemen Informatika* Vol:6 Edisi Khusus. 185-190.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax and Accounting Review*. Vol.1, No.1. Hal. 19-27.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Cetakan IV, Undip, Semarang
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, 2005. "Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)". *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.4., No.5. Hal.4-9.
- Halim, Abdul, Icuk Rangga Bawono, dan Amin Dara. 2016. *Perpajakan, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Program Studi Akuntansi, Universitas Stikubank, Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1, Hal: 126–142.
- Harjanti, Arum Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas: Studi Empiris di Kec. Gianyar". Tesis. Program Sarjana Akuntansi.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di: <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>.
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi". Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, Siti. 2013. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada WP OP di Kabupaten Gianyar)".
- Muliari, Ni Ketut dan Ery Setiawan. 2010. Pengaruh kewajiban NPWP, dan Kualitas pelayanan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Desa Gianyar Kecamatan Gianyar. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 6, No.1, Hal: 1-23. Direktorat Jenderal Pajak, 2007,
- 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 Universitas Udayana*, Volume 2.

- Nugroho. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Variabel Intervening. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237.
- Priantara, Diaz. 2012. Perpajakan Indonesia Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon. *Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Gunadarma, Jurnal Jurnal Gunadarma*. Hal. 50-62.
- Resmi, Siti, 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi Kelima*, Jakarta: Salemba. Empat
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba. Empat
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak.
- 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*.
- Wirawan & Richard Burton. 2008. "Hukum Pajak". Edisi ke 4. Salemba Empat, Jakarta.