

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KESADARAN MEMBAYAR PAJAK (STUDI  
KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR  
PADA KPP MEDAN PETISAH)**

Oleh

**Miftha Rizkina, SE., Ak., M.Si., CA  
Sumardi Adiman, SE., Ak., M.Si., BKP**

*Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi*

---

**ABSTRAK**

*Usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara secara mandiri. Hal ini tidak mudah, karena dituntut peran aktif dari petugas pajak, juga kesadaran dan kemauan dari wajib pajak itu sendiri. Kurangnya kemauan masyarakat membayar pajak tidak lepas dari minimnya pengetahuan akan peraturan perpajakan dan kualitas layanan fiskus. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini dilakukan pada KPP Medan Petisah. Jumlah sampel sebanyak 50 wajib pajak orang peribadi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, karena ada variabel yang akan dijelaskan dan ditelaah seberapa besar pengaruh dari variabel tersebut. Analisis data statistic menggunakan analisis regresi berganda.*

**Kata Kunci:** Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran membayar pajak.

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara sedang berkembang yang tidak henti-hentinya melakukan pembangunan di segala bidang yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Dalam rangka memenuhi kebutuhan Belanja Negara, Pemerintah selalu berupaya menghimpun dan menggali potensi sumber-sumber Pendapatan Negara baik melalui Penerimaan Dalam Negeri (Penerimaan Pajak & Penerimaan Bukan Pajak) maupun Penerimaan Hibah. Dari 2 (dua) sumber penerimaan tersebut yang paling dominan adalah penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak sebagai kontributor yang paling utama dalam APBN.

Pemerintah terus menerus berupaya untuk menggali berbagai potensi pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dari masyarakat. Berbagai upaya untuk menciptakan masyarakat agar memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban pajak dan tidak hanya melihat dari sudut pandang wajib pajak saja,

tetapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya. Secara simplikasi terdapat permasalahan mendasar pada perpajakan Indonesia, yaitu pertama masalah yang dengan wajib pajak. Kedua masalah yang berkaitan dengan aparat pajak yaitu mengenai sumber daya manusia yang dimiliki di Kantor Pelayanan Pajak, dan ketiga masalah pada sistem perpajakan yaitu berkaitan dengan *Tax Ratio* (rasio perpajakan terhadap PDB) yang masih rendah (<http://www.ortax.org>). Besarnya *tax gap* dapat mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*). Secara umum, kinerja penerimaan pajak masyarakat menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Total penerimaan pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak dari tahun ke tahun senantiasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini juga tercermin pada angka *tax ratio*, yakni rasio total pajak terhadap PDB, yang cenderung mengalami peningkatan, namun demikian jika dibandingkan dengan *tax ratio* beberapa negara di Asia, *tax ratio* Indonesia masih rendah. Ada dua implikasi utama yang berkaitan dengan rendahnya angka *ratio*. Pertama, pada satu sisi mencerminkan rendahnya *tax compliance* masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*). Kedua, relatif rendahnya jumlah pajak yang dikumpulkan dibanding dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. (Gunadi, 2005).

Uraian di atas dapat menjadi indikasi bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perpajakan masih terbilang rendah. Pada tahun 2013, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai Wajib Pajak (WP) masih rendah. Fakta tersebut dibuktikan berdasarkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi hanya 8,5 juta dari jumlah angkatan kerja masyarakat sebesar 110 juta orang. Dengan demikian tercatat tingkat rasio WP OP yang menyampaikan SPT Tahunan sebesar 7,7 % yang dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk menyampaikan SPT masih rendah. ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com))

Penyebab rendahnya tingkat kesadaran tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu hasil pemungutan pajak yang tidak dapat secara langsung dinikmati oleh wajib pajak (Hardiningsih dan Yulianawati : 2011). Masyarakat merasa tidak pernah tahu wujud nyata dari uang yang di keluarkan mereka untuk membayar pajak. Menurut Tjiptarjo dalam Fiana (2012:3), berbagai masalah yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu, faktor internal seperti institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi wajib pajak serta profesionalisme SDM (sumber daya manusia). Faktor eksternal bisa berasal dari diri wajib pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga wajib pajak tidak patuh.

Terbitnya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangannya. Dianutnya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007).

Munculnya kasus terkait dengan kualitas pelayanan fiskus, maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Kerja sama antara petugas pajak dan wajib pajak masih sering terjadi dalam menegosiasikan nilai pajak. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus memberantas kebiasaan oknum petugas pengawas pajak. Selama ini pengawas pajak menggunakan keawaman wajib pajak untuk menakut-nakuti dalam hal membayar pajak. Saat wajib pajak dalam posisi lemah, petugas pajak akan mengajak wajib pajak untuk menegosiasikan jumlah kewajiban. Negosiasi itu yang nantinya mengarah pada tindakan merugikan negara (Satrio, 2005). DJP berusaha keras untuk memulihkan citranya di mata masyarakat sehingga kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak untuk pembangunan akan bertambah melalui transparansi kinerja dan tata cara pembayaran.

Penelitian ini dimotivasi karena masih relatif rendahnya tingkat kesadaran membayar pajak khususnya wajib pajak pribadi, pemahaman wajib pajak atas peraturan yang masih rendah serta masih adanya oknum pegawai pajak yang tidak memberikan kualitas layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan juga dimotivasi karena adanya perbedaan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian Rahmawaty, dkk (2012) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sementara penelitian dari Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian-penelitian di atas yang mendasari penelitian ini, pada penelitian ini juga di gunakan dua variabel independen untuk melihat pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak. Dari kedua variabel yang digunakan ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulunya. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengetahuan wajib pajak, kualitas layanan aparat perpajakan dan yang menjadi variabel dependennya adalah kesadaran membayar pajak. Sementara itu, beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, banyak yang mengkaji WP Badan dan WP PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan penelitian yang khusus meneliti WP Orang Pribadi masih jarang dilakukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang membutuhkan penelitian yang secara khusus meneliti mengenai WP Orang Pribadi (WP OP).

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berjudul : “Pengaruh Pengetahuan akan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Membayar Pajak”.

## **B. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah :

1. Bagaimana pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi akan peraturan perpajakan pada KPP Medan Petisah?

2. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus pada KPP medan Petisah?
3. Bagaimana kesadaran membayar pajak pada KPP medan Petisah?
4. Berapa besar pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak baik secara simultan maupun parsial?

### C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi akan peraturan perpajakan pada KPP Medan Petisah.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus pada KPP Medan Petisah.
3. Untuk mengetahui kesadaran membayar pada KPP Medan Petisah
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak baik secara simultan maupun parsial.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori.

#### 1. Pajak

Pajak merupakan penerimaan Negara yang paling utama dan paling besar untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional, dibawah ini merupakan definisi pajak Menurut Rochmat Soemitro (2003:50) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

#### a. Pengetahuan Pajak

##### 1) Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan merupakan milik atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu. Pengetahaun akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak. Pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti benar, sedangkan pemahaman merupakan proses perbuatan cara.

Pengetahuan menurut Notoatmodjo (2003:24) adalah: “Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, yang terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang”.

##### 2) Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Resmi (2009:22), menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah: “Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT”.

### **3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak**

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi Pengetahuan Pajak menurut Notoatmodjo (2003:37):

a) Faktor Internal antara lain:

1) Pendidikan

Tokoh pendidikan abad 20 M. J. Largevelt yang dikutip oleh Notoatmojo (2003) mendefinisikan bahwa pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan, dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Sedangkan GBHN Indonesia mendefinisikan lain, bahwa pendidikan sebagai suatu usaha dasar untuk menjadi kepribadian dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

2) Minat

Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dengan adanya pengetahuan yang tinggi didukung minat yang cukup dari seseorang sangatlah mungkin seseorang tersebut akan berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan.

3) Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang dialami seseorang (Middle Brook, 1974) yang dikutip oleh Azwar (2009), Mengatakan bahwa tidak adanya suatu pengalaman sama sekali. Suatu objek psikologis cenderung akan bersikap negatif terhadap objek tersebut untuk menjadi dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan, pengalaman akan lebih mendalam dan lama membekas.

4) Usia

Usia individu terhitung mulai saat dilahirkan sampai saat berulang tahun. Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya, makin tua seseorang maka makin kondusif dalam menggunakan koping terhadap masalah yang dihadapi.

b) Faktor External antara lain:

1) Ekonomi

Dalam memenuhi kebutuhan primer ataupun sekunder, keluarga dengan status ekonomi baik lebih mudah tercukupi dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah, hal ini akan mempengaruhi kebutuhan akan informasi termasuk kebutuhan sekunder. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi dapat

mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang berbagai hal.

## 2) Informasi

Informasi adalah keseluruhan makna, dapat diartikan sebagai pemberitahuan seseorang adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif dibawa oleh informasi tersebut apabila arah sikap tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menggunakan kesadaran masyarakat terhadap suatu inovasi yang berpengaruh perubahan perilaku, biasanya digunakan melalui media masa.

## 3) Kebudayaan/Lingkungan

Kebudayaan dimana kita hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pengetahuan kita. Apabila dalam suatu wilayah mempunyai budaya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan maka sangat mungkin berpengaruh dalam pembentukan sikap pribadi atau sikap seseorang.

## 4) Indikator Pengetahuan Pajak

Indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan menurut Burton (2008:8) adalah sebagai berikut :

### 1) Kepemilikan NPWP

Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang fungsinya sebagai identitas khusus untuk sarana administrasi perpajakan.

### 2) Pengetahuan dan pemahaman hak dan kewajiban sebagai wajib pajak

Apabila wajib pajak telah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak maka mereka akan membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang jelas dalam undang-undang.

### 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan

Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu saja akan mendorong setiap wajib pajak untuk taat dan menjalankan kewajibannya dengan baik.

### 4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak.

Mengetahui dan memahi PTKP, PKP, dan tarif pajak yang berlaku akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri dengan benar.

### 5) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh (KPP) Kantor Pelayanan Pajak upaya sosialisasi ketentuan perpajakan merupakan faktor lain keberhasilan mewujudkan masyarakat untuk sadar dan peduli pajak.

### 6) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan suatu organisasi. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop yang dikutip oleh

Fandy Tjiptono (2008:59) mengemukakan bahwa: “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

### **b. Pengertian Pelayanan Fiskus**

Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Ni Luh dan Supadmi (2009:47) menyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah sebagai berikut: “Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”.

Pandiangan (2008:59) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak.

### **c. Indikator Pelayanan Fiskus**

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan system informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Pancawati Hardiningsih (2011:35) menyebutkan bahwa indikator kualitas layanan fiskus antara lain:

- 1) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, *skill, knowledge, experienced* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
- 2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- 3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
- 4) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan

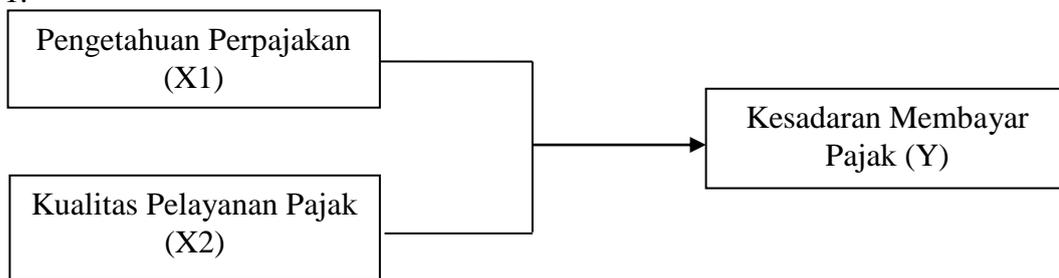
wajib pajak di dalam membayar pajak.

### 3. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas. Vanesa dan Hari (2009:14) menyatakan bahwa : “Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung”.

## B. Kerangka Pemikiran

Dengan melihat uraian di atas tersebut maka untuk kerangka konsep yang akan dibangun pada penelitian ini sebagai berikut seperti yang ada dalam Gambar 1.



**Gambar 1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Berdasarkan Kerangka pemikiran dan telaah literatur yang diajukan dalam penelitian ini maka hipotesis yang dapat dideskripsikan yaitu: H1: Pengetahuan Perpajakan mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak di KPP Medan Petisah; H2: Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak di KPP Medan Petisah dan H3: Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi Kesadaran Membayar pajak.

## III. METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan pengujian hipotesis dan untuk memberikan penjelasan tentang fenomena hubungan antar variabel.

### B. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

#### 1. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2015:117) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan, untuk dapat dipelajari serta ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini yaitu semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah. Selanjutnya pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Purwanto dan Sulistyastuti, 2011: 37). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 122) *non probability sampling* adalah teknik

pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *insidental sampling*. *Insidental Sampling* merupakan penentuan sampel yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015: 124).

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2015:131), “Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti”. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *insidental sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan berdasarkan teori Roscoe sebanyak 200 responden atau 50 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

## **2. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket tersebut disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Petisah. Menurut Mustofa (2009:99) “metode kuesioner adalah suatu cara untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan mengenai variabel yang diukur melalui perencanaan yang matang dan disusun sedemikian rupa, sehingga jawaban dari semua pertanyaan benar-benar dapat menggambarkan keadaan variabel yang sebenarnya”. Sebelum membagikan kuesioner, peneliti mengajukan surat izin untuk melakukan penelitian kepada instansi terkait, setelah diizinkan selanjutnya kuesioner tersebut dibagikan. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup mengenai Pengetahuan Perpajakan, kualitas Pelayanan Pajak serta Kesadaran Perpajakan. Kuesioner tersebut kemudian diisi, setelah diisi kuesioner dikembalikan kepada peneliti untuk digunakan sebagai bahan data dalam penelitian ini.

## **C. Teknik Analisis Data.**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis statistik yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti secara statistik (Sugiyono, 2015:208). Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui deskripsi suatu data sehingga data dapat dipahami dengan jelas. Hal ini dapat dilihat pada *mean*, *median*, *modus*, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum (Daniswara, 2016:35).

## **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian.**

#### **1. Hasil dan Analisis Hipotesis Pertama**

Tujuan dari pengujian hipotesis yaitu untuk mengetahui hipotesis pertama apakah terdapat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Berikut ini merupakan hasil uji regresi sederhana yang telah diolah menggunakan program SPSS versi 21 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Nilai r		Nilai t		Sig.	Konstanta (a)	Konstanta (b)
rhitung	r <sup>2</sup>	thitung	ttabel			
0,524	0,274	8,646	1,972	0,000	19,983	0,282

a. Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil uji regresi parsial pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 19,983 dan koefisien regresi Pengetahuan Perpajakan yaitu 0,282 sehingga dari hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 19,983 + 0,282X$

Dari persamaan yang telah dibuat di atas dapat diketahui apabila Pengetahuan Perpajakan konstan, maka nilai Kesadaran Membayar Pajak akan sebesar 19,983. Jadi berdasarkan persamaan tersebut juga dapat diketahui apabila Pengetahuan Perpajakan naik satu satuan, maka nilai Kesadaran Membayar Pajak akan naik sebesar 0,282. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif tersebut juga menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

b) Koefisien Determinasi Sederhana

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sederhana ( $r^2$ ) sebesar 0,274. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 27% Motivasi Membayar Pajak di KPP Pratama Medan Petisah dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan. Selanjutnya sisanya sebesar 73% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

c) Uji Signifikansi dengan Uji t

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,646, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,972 maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $8,646 > 1,972$ ). Selanjutnya nilai  $sig$  pada tabel di atas sebesar 0,000, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan pada Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Hal ini disebabkan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Jadi dari hasil uji hipotesis pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen, sehingga hipotesis pertama diterima.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui hipotesis kedua yaitu apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Berikut merupakan hasil uji regresi sederhana yang telah diolah menggunakan program SPSS versi 21;

**Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Nilai r		Nilai t		Sig.	Konstanta (a)	Konstanta (b)
rhitung	r <sup>2</sup>	thitung	ttabel			
0,524	0,274	8,646	1,972	0,000	19,983	0,282

## a. Persamaan Regresi

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 23,975 dan koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,416 sehingga dari hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:  

$$Y = 23,975 + 0,416X$$

Dari persamaan yang telah dibuat tersebut dapat diketahui apabila Kualitas Pelayanan Pajak konstan, maka nilai dari variabel Kesadaran Membayar Pajak akan sebesar 23,975. Jadi berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui, apabila Kualitas Pelayanan Pajak naik satu satuan, maka nilai Kesadaran Membayar Pajak akan naik 0,416. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif tersebut juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

## b) Koefisien determinasi Sederhana

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sederhana ( $r^2$ ) sebesar 0,259. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 25% Kesadaran Membayar Pajak di KPP Pratama Medan Petisah dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Pajak, sedangkan sisanya 75% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

## c) Uji Signifikansi dengan Uji t

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,327 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,97202. Apabila nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $8,327 > 1,972$ ). Selanjutnya nilai *sig.* sebesar 0,000 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan pada Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Hal ini disebabkan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Dari hasil uji hipotesis kedua tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen, sehingga hipotesis kedua tersebut diterima.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda merupakan uji yang digunakan untuk menjawab hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Hasil uji regresi linear berganda yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Uji Regresi Linear Berganda untuk Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran terhadap Membayar Pajak**

Variabel Bebas	Nilai r		Nilai F		Sig	Konstanta (a)	Konstanta (b)
	$r_{hitung}$	$r^2$	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$			
X1	0,624	0,390	41,76	2,68	0,005	15,418	0,117
X2					0,000		0,228

a. Persamaan Regresi Berganda

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 15,418 serta koefisien regresi Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak, masing-masing sebesar 0,117; 0,228; sehingga hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,418 + 0,117 X_1 + 0,228 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 15,418, yang berarti apabila variabel independen (bebas) yaitu Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak konstan, maka nilai variabel dependen (terikat) yaitu Kesadaran Membayar Pajak akan sebesar 15,418.
- 2) Nilai koefisien regresi dari Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,117 yang berarti bahwa jika terjadi kenaikan satu satuan pada Pengetahuan Perpajakan maka nilai dari Kesadaran Membayar Pajak akan naik sebesar 0,117.
- 3) Nilai koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,228 yang berarti jika terjadi kenaikan satu satuan pada Kualitas Pelayanan Pajak, maka nilai dari Kesadaran Membayar Pajak akan naik sebesar 0,228.

b. Koefisien Determinasi

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sederhana ( $r^2$ ) sebesar 0,390. Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Membayar Pajak di KPP Medan Petisah dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 39%, sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dihipotesiskan dalam penelitian ini.

c. Uji Signifikansi dengan Uji F

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 41,768. Jika dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,685 maka nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $41,768 > 2,685$ ). Nilai *sig.* pada tabel 28 di atas sebesar 0,000 menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak secara simultan berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan oleh nilai *sig.*  $0,000 < 0,005$ . Dari hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen, sehingga hipotesis ketiga diterima.

## B. Pembahasan.

### 1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,282 dan  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 8,646 yang mana  $t_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,972 pada signifikansi 5% ( $8,646 > 1,972$ ). Selain itu, nilai signifikansi dari Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar

Pajak lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Hasil dari hipotesis kedua yaitu Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,416 dan  $t_{hitung}$  sebesar 8,327 lebih besar apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,972 ( $8,327 > 1,972$ ) pada signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi dari Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak yang diperoleh yaitu 0,000 sehingga lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

## **3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Membayar Pajak**

Hipotesis ketiga pada penelitian ini yaitu Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,117; 0,228; dan 0,280 serta  $F_{hitung}$  yang dihasilkan sebesar 41,768, sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,685, sehingga dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  lebih besar apabila dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  yaitu ( $41,768 > 2,685$ ) pada signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak yaitu sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah. Dengan memadainya Pengetahuan Perpajakan seseorang, maka akan meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena wajib pajak sudah mengerti dan memahami tentang perpajakan dan manfaat membayar pajak serta wajib pajak peduli dan sadar pajak. Kualitas Pelayanan Pajak juga perlu ditingkatkan lagi. Apabila petugas pajak memberikan Kualitas Pelayanan Pajak yang memuaskan, maka hal ini dapat meningkatkan Kesadaran Membayar Pajak dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak merasa dilayani dengan baik, sehingga mereka nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, apabila Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki pengetahuan yang memadai, kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas baik dan memuaskan, maka Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan petisah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.
3. Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kesadaran Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

### B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian yang sudah dibahas peneliti, selanjutnya dapat diusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kesadaran Membayar Pajak perlu ditingkatkan. Wajib Pajak Orang Pribadi dapat meningkatkan Pengetahuan Perpaakan dengan memahami tentang pajak, tariff pajak, manfaat membayar pajak, serta kegunaan pajak bagi negara. Pemahaman tentang perpajakan dapat wajib pajak peroleh dengan belajar secara mandiri yaitu membaca artikel, buku, koran ataupun internet. Selain itu, wajib pajak dapat mengikuti sosialisasi perpajakan yang diadakan oleh petugas pajak untuk menambah pemahaman wajib pajak tentang perpajakannya.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan faktor lain yang dapat lebih berpengaruh terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Sebab pada penelitian ini ketiga faktor yang digunakan yang digunakan hanya berpengaruh 39% terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, P.J.A. (2000). *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta : UI Press.
- Arianil, Meiliah dan Tyas Erasari (2016). "Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan". *Jurnal Tekun*, Volume VII, Nomor 01, Maret 2016.
- Astuti, Nurul Fajri Dwi (2009). Analisis Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Undang-Undang dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Pada KPP Pratama Tanah Abang Dua. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatulah.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Caroko, Susilo, dan Z.A (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak .*Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (Vol. 1

- No.1). Hlm. 1-10. Malang: Universitas Brawijaya.
- Chukwuna, Edwin Maduka, and Okafur, Obiefuna. (2014). Effect of Motivation on Employee Productivity: A Study of Manufacturing Companies in Nnewi. *International Journal of Managerial and Research*, Vol. 2, Issue 7, 137-147.
- Daniswara, Fitria (2016). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan pada Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah Periode 2011-2014. *Skripsi*. Solo: Universitas Sebelas Maret.
- DJP. (2014). "DJP Memotivasi Pegawai Untuk Bekerja Cerdas dan Kreati Melalui Penghargaan Pegawai". <https://pajak.go.id> diakses pada tanggal 4 November 2017.
- Emzir. (2010). *Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fallan, Lars. (1999). Gender, Exposure to Tax Knowledge, and Attitudes Toward Taxation: An Experimental Approach. *Journal of Business Ethic Issue* 2, 173-184.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, 2008. Manajemen Jasa. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ni Luh dan Supadmi, 2009, Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/4209214219.pdf> Diunduh pada tanggal 23 Juni 2014.
- Pancawati Hardiningsih, 2008, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Dinamika Keuangan dan Perbankan, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No. 1, ISSN :1979-4878
- Rahmawaty, dkk (2012), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha Warung Kopi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi* Vol. 4. No. 2. Juli 2011 Hal. 202 – 215
- Richard Burton, 2008. Kajian Aktual Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat
- Rochmat Soemitro, 2003, Pengantar Singkat Hukum Pajak, Bandung : Eresco.
- Siti Resmi, 2008. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono, 2010, Metodologi Penelitian Administrasi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Vanessa Tatiana dan Priyo Hari., 2009, Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak". *Proceeding Simposium Nasional XI*. Pontianak
- Veronica Carolina (2009), Tax Culture: Dasar Pelaksanaan Reformasi Perpajakan