

# Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tiara Yulita, Diamonalisa Sofianty

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116

tiarayulita97@gmail.com, diamonalisa@yahoo.co.id

**Abstract**—One phenomenon that occurs in Indonesia regarding taxation is tax compliance, which we know is that tax compliance is currently very low due to the low quality of tax understanding and quality of service tax authorities, therefore this study aims to determine the effect of tax understanding and quality of service tax authorities on compliance with individual taxpayers at the Pratama Cibeunying Tax Office in Bandung. The research method used is descriptive and verification. Data sources used are primary data sources. The data collection techniques used are questionnaires. Samples processed in this study were 50 samples and used Incidental Sampling. The method of data analysis in this study uses multiple regression analysis with a coefficient of determination ( $R^2$ ), F test and t test which is first tested for classical assumptions which include normality test, multicollinearity test and heteroscedacity test before testing hypotheses. The results showed that tax understanding has an effect on taxpayer compliance and quality of service influencing taxpayer compliance.

**Keywords**—tax understanding, quality of service tax authorities, tax compliance.

**Abstract**—Fenomena yang terjadi di Indonesia mengenai bidang perpajakan salah satunya ialah kepatuhan wajib pajak, yang kita ketahui bahwa kepatuhan wajib pajak sekarang ini sangat rendah dikarenakan oleh rendahnya pemahaman perpajakan dan rendahnya kualitas pelayanan fiskus maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikasi. Sumber data yang digunakan sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 50 sampel dan menggunakan metode Insidental Sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F dan uji t yang terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas sebelum melakukan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci**—pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

## I. PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum didalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Dalam mewujudkannya yaitu dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di semua bidang dan juga dengan sumber pembiayaan yang memadai. Sumber pembiayaan yang memadai ini pemerintah mengandalkan sumber dana yang berasal dari luar negeri dan dalam negeri. Sumber penerimaan luar negeri berasal dari pinjaman luar negeri, sedangkan sumber pendapatan dalam negeri yaitu penjualan migas dan non migas serta penerimaan pajak.

Sebagaimana pajak adalah salah satu unsur penerimaan negara, pajak memegang peran yang sangat besar dan kian diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak yaitu iuran masyarakat kepada negara (yang bersifat memaksa) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum [1].

Kebanyakan dari setiap wajib pajak cenderung ingin meloloskan diri dari kewajibannya untuk membayar pajak. Hal inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal menyampaikan SPT tahunan ke kantor pelayanan pajak berdasarkan data yang dihimpun oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2016 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT baru 63,08 persen atau turun dibandingkan tahun 2015, yakni 63,31 persen [2].

Menurut Wali Kota Bandung M Ridwan Kamil di kota Bandung secara khusus, hingga tahun 2017 terdapat sebanyak 750 ribu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan sebanyak 600 ribu wajib pajak orang pribadi yang efektif. Namun hanya 360 ribu saja yang menyampaikan SPT, jadi sebanyak 40 persen masyarakat Kota Bandung masih kurang patuh membayar pajak ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak khususnya wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Menurut Norman D. Nowak dalam Moh. Zain (2004) Kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak harus patuh melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan secara disiplin dan taat dalam hal membayar dan melaporkan yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

(Prastowo, 2016) mengatakan bahwa masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan perpajakan. Aturan pajak untuk wajib pajak orang pribadi tidak banyak perubahan dari beberapa tahun sebelumnya. Namun, dalam memahami peraturan tersebut ternyata masih dirasakan sulit. Sehingga tidak sedikit wajib pajak yang kebingungan melaksanakan kewajiban pajaknya. Kurangnya sosialisasi juga salah satu pengaruh wajib pajak enggan menjalankan kewajibannya hanya karena kurang pemahaman. Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan wajib pajak, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Hambali (2017) pelayanan kantor pajak di beberapa daerah masih jauh dari memuaskan. Beberapa wajib pajak yang datang ke kantor pajak belum dilayani dengan baik. Kurangnya kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari masih banyak adanya keluhan-keluhan yang berasal dari wajib pajak ini menyebabkan wajib pajak cenderung enggan dalam menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Fenomena diatas tidak selaras dengan pernyataan Devano dan Rahayu [3], kualitas pelayanan adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti akan memberi judul penelitian ini dengan "PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI".

Tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## II. LANDASAN PENELITIAN

Berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009, tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 1, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi kemakmuran rakyat.

Sedangkan menurut (Rochmat Soemitro dalam Waluyo, 2014:3) menyatakan bahwa pajak merupakan iuran rakyat yang kepada kas negara yang telah diatur dalam perundang-undangan yang bersifat memaksa untuk menyediakan sebagian besar anggaran pendapatan Negara demi mencapai kesejahteraan umum

### A. Pemahaman Perpajakan

Menurut Farid Syahril [4] pemahaman perpajakan adalah suatu kondisi memahami dan mempelajari dalam hal perpajakan yang meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, penghitungan pajak yang sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung wajib pajak, penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak.

### B. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah harapan pelanggan terhadap mutu dalam pelayanan yang diberikan petugas pajak atau organisasi berupa layanan yang diberikan dan dilakukan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan [3].

### C. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Zain dalam Wijoyanti 2010:40) kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran wajib pajak yang mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya, paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan dengan benar dan membayar pajak pada waktunya.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Instrumen

#### A. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Pertanyaan	Rhitung	Tabel	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	1	0.444	0,300	Valid
	2	0.585	0,300	Valid
	3	0.509	0,300	Valid
	4	0.569	0,300	Valid
	5	0.538	0,300	Valid
	6	0.365	0,300	Valid
	7	0.414	0,300	Valid
	8	0.567	0,300	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	1	0.646	0,300	Valid
	2	0.744	0,300	Valid
	3	0.712	0,300	Valid
	4	0.770	0,300	Valid
	5	0.620	0,300	Valid
	6	0.588	0,300	Valid
	7	0.587	0,300	Valid
	8	0.522	0,300	Valid
	9	0.679	0,300	Valid
	10	0.755	0,300	Valid
	11	0.549	0,300	Valid
	12	0.630	0,300	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0.320	0,300	Valid
	2	0.478	0,300	Valid
	3	0.529	0,300	Valid
	4	0.326	0,300	Valid
	5	0.477	0,300	Valid
	6	0.566	0,300	Valid
	7	0.336	0,300	Valid
	8	0.448	0,300	Valid
	9	0.548	0,300	Valid
	10	0.329	0,300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

Berdasarkan table diatas, diperoleh informasi bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk variable Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel sehingga seluruh pernyataan yang diajukan tersebut dinyatakan valid.

### B. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0.789	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.912	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.771	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

Nilai reliabilitas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan pada variabel Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai alat ukur termasuk kategori r korelasi kuat karena nilainya lebih besar dari 0,60.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### A. Uji Normalitas

Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi adalah data dan model regresi berdistribusi normal. Normalnya data dapat dilihat dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dari setiap variabel. Hasil uji normalitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.98464457
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.079
	Negative	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		.982
Asymp. Sig. (2-tailed)		.290

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Dapat dilihat dari tabel tersebut pada baris asymp. Diperolehnya nilai signifikansi variabel unstandardized Residual sebesar 0,290. Dimana nilai signifikansi lebih dari 0,05 yang berarti bahwa Ho diterima atau data dari setiap variabel berdistribusi normal.

### B. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan pengujian multikolinieritas didapatkan nilai Tolerance dan VIF masing-masing variabel sebagai berikut:

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pemahaman Perpajakan	.737	1.357
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.737	1.357

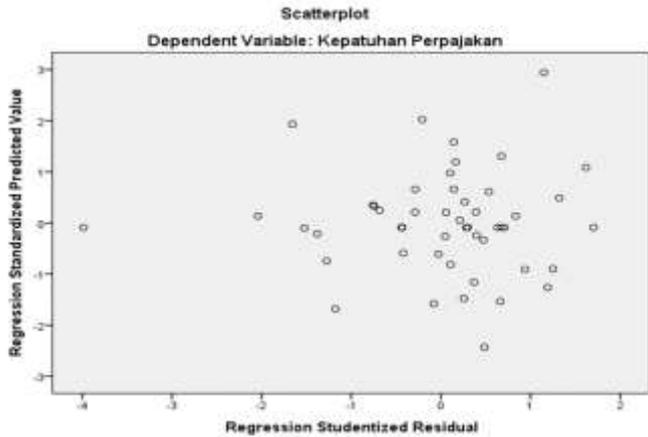
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan Tabel coefficients, dapat diartikan bahwa: Untuk variabel Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak terdapat multikolinieritas, karena angka tolerance-nya  $\geq 0,10$  yaitu sebesar 0,737 dan VIF-nya  $\leq 10$  yaitu sebesar 1,357

### C. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengidentifikasi gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot melalui SPSS 21, model yang bebas dari heteroskedastisitas memiliki grafik scatterplot dengan pola titik-titik menyebar. Berikut adalah pola scatterplot dari hasil perhitungan diperlihatkan di bawah ini:



Dari grafik scatterplots dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Oleh karena itu model regresi ini layak dipakai untuk memprediksi variable terikat berdasarkan masukan variable bebas.

**D. Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.596	3.594		3.227	.002
1 Pemahaman Perpajakan	.408	.158	.352	2.589	.013
Kualitas Pelayanan Fiskus	.223	.089	.340	2.501	.016

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan dibantu program SPSS 21 dalam tabel berikut ini:

Berdasarkan output dari SPSS 21 diatas, menunjukkan koefisien regresi yang diperoleh yaitu:

$$KWP = 11.596 + 0,408PP + 0,223KPF$$

Persamaan regresi tersebut memiliki arti yaitu dimana pada persamaan tersebut diperoleh koefisien regresi bertanda positif (+) artinya peningkatan variabel independen akan diikuti oleh peningkatan variabel dependen

**E. Hasil Uji simultan (Uji-F)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	440.209	2	220.104	13.297	.000 <sup>b</sup>
Residual	777.992	47	16.553		
Total	1218.201	49			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pemahaman Perpajakan (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dari nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05).

**F. Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.596	3.594		3.227	.002
1 Pemahaman Perpajakan	.408	.158	.352	2.589	.013
Kualitas Pelayanan Fiskus	.223	.089	.340	2.501	.016

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dengan tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Pemahaman Perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), nilai signifikan yang didapat sebesar 0,013 kurang dari 0,05 (0,013 < 0,05).

Berdasarkan tabel diatas, dengan tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dari nilai signifikan yang didapat sebesar 0,016 kurang dari 0,05 (0,016 < 0,05).

**G. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 <sup>b</sup>	.361	.334	4.068

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Dari hasil R Square = 0,361 menunjukkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 36,1% yang diperoleh dari 0,361 x 100%, artinya pengaruh Pemahaman Perpajakan

dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 36,1% sedangkan 63,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan untuk melihat besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Beta x Zero Order.

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
1 Pemahaman Perpajakan	.352	.526
Kualitas Pelayanan Fiskus	.340	.520

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilakukan perhitungan untuk memdapatkan pengaruh parsial dari setiap variable bebas sebagai berikut:

1. Pemahaman Perpajakan (X1)  
 $0,352 \times 0,526 = 0,1851$  atau 18,5%
2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)  
 $0,340 \times 0,520 = 0,1768$  atau 17,7%

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh sebesar 18,5% dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh sebesar 17,7%

#### 1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila semakin baik tingkat pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik pula.

Dengan demikian, pemahaman perpajakan yang semakin baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak secara tepat. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ifdilla Muslim (2007), Farid Syahril (2013), Sri Putri Tita Mutia (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila wajib pajak merasa puas dan nyaman dalam kualitas pelayanan fiskus dan mutu pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik pula.

Dengan demikian, apabila kualitas pelayanan fiskus yang baik maka semakin baik pula wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Penelitian ini

didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Masruroh Zulaikha (2013), Sri Putri Tita Mutia (2014), Kartika Candra Kusuma (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti mengenai pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying, maka dapat ditarik kesimpulan

1. Pemahaman Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

## V. SARAN

1. Bagi masyarakat selaku Wajib Pajak agar dapat terus aktif dan belajar perpajakan agar pemahaman mengenai peraturan perpajakan semakin meningkat.
2. Bagi Instansi atau pemerintah terus meningkatkan penyebaran informasi baik secara personal oleh fiskus kepada wajib pajak maupun melalui media sosial agar wajib pajak dapat mengetahui informasi terkini seputar perpajakan dan juga memberi arahan guna mendorong wajib pajak untuk memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih mengenai perpajakan. Serta bagi petugas perpajakan disarankan untuk dapat memberikan pelayanannya dengan baik karena petugas perpajakan memiliki pengetahuan yang cukup dan mengerti mengenai perpajakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peneliti juga tidak memperluas lingkup penelitian, maka dari itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian untuk wajib pajak lain seperti Wajib Pajak Badan dan Bendaharawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Waluyo. 2014, Perpajakan Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- [2] [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- [3] Devano, Sony dan Rahayu. 2006. Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Kencana

- [4] Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi. Skripsi: FE UNAND
- [5] Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1
- [6] Mohammad Zain. 2004. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat
- [7] Undang-Undang Republik Inonesia Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- [8] [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)