

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Novia Fajriyah, Nunung Nurhayati, Nurhayati

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

noviafajriyah24@gmail.com, nunungunisba@yahoo.co.id, nurhayati@unisba.ac.id

**Abstract**—One source of government revenue is taxes. Every year the number of taxpayers increases with population. If all individual or corporate taxpayers have no tax obligations, the government will not function properly. The phenomenon that exists in Indonesia, shows that taxpayer compliance is still low. One reason for the lack of adherence is because of poor service. This study aims to examine the effect of the quality of tax authorities and tax administration reforms on taxpayer compliance at KPP Pratama Majalaya Bandung. This research method uses the verification method with a quantitative approach. The sampling technique in this study was purposive sampling. The sample in this study amounted to 98 Individual Taxpayers in KPP Pratama Majalaya Bandung. This study uses primary data by distributing questionnaires to respondents. Questionnaires are distributed to individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Majalaya Bandung. The data analysis technique is done is multiple linear regression. The results of this test indicate that the quality of fiscal services affect the taxpayer compliance, tax administration reforms affect the taxpayer compliance, and the quality of tax authorities and tax administration reform simultaneously affect the taxpayer compliance.

**Keywords**— *Quality of Fiscus Services, Tax Administration Reform, Taxpayer Compliance.*

**Abstract**—Sumber pendapatan pemerintah salah satunya yaitu pajak. Setiap tahun jumlah wajib pajak meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Apabila semua wajib pajak orang pribadi atau badan tidak memiliki kewajiban pajak maka pemerintahan tidak akan berfungsi dengan baik. Fenomena yang ada pada Indonesia, menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah. Salah satu penyebab tidak adanya sikap patuh yaitu karna pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Sampel pada penelitian ini berjumlah 98 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Kuisioner dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung. Teknis analisis data yang dilakukan adalah dengan regresi linear berganda. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, reformasi

administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci**—*Kualitas Pelayanan Fiskus, Reformasi Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.*

## 1. PENDAHULUAN

Upaya mencapai suatu bangsa untuk dapat mandiri dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan meningkatkan sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan tersebut salah satunya yaitu pajak. Setiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia. Namun jika wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak maka pemerintah tidak akan berfungsi dengan baik.

Ketidakeimbangannya rasio jumlah pegawai dengan jumlah wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan mengakibatkan kurang baiknya implementasi perpajakan yang ada di Indonesia. Cara mengatasinya dengan mereformasi administrasi perpajakan. Dengan adanya administrasi yang lebih sederhana akan mengatasi masalah tersebut. Namun umumnya administrator pajak belum dengan baik mengimplementasikan reformasi tersebut. Salah satu kesulitan yang terjadi yaitu tidak adanya kesadaran bagi para wajib pajak akan kewajiban perpajakannya sehingga hal itu akan memiliki efek terhadap pendapatan pemerintah.

Salah satu penyebab ketidakpatuhannya wajib pajak akan kewajiban perpajakannya yaitu pelayanan yang diberikan pegawai pajak masih belum sesuai dengan harapan para wajib pajak. Hal itu terbukti dengan adanya fenomena yang terjadi pada saat ini. Petugas pajak masih belum dapat memberikan pelayanan yang terbaik, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan petugas pajak akan mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan secara baik maka wajib pajak pun akan merasa nyaman dan akan memberikan feedback. Feedback tersebut yaitu timbulnya kesadaran wajib pajak untuk patuh akan kewajibannya. Namun menurut fenomena yang ada, kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah dilihat dari coverage ratio pajak penghasilan yang membandingkan realisasi penerimaan pajak penghasilan

dengan potensi penerimaannya yang hanya 72,1%. Dengan melihat kenyataan yang ada pada saat ini untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus dilakukannya reformasi administrasi perpajakan dan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan maka terdapat tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Majalaya.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan adalah totalitas dari karakteristik barang atau jasa yang terlihat kemampuannya yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, baik Nampak jelas maupun tidak jelas. Dengan memberikan pelayanan yang baik merupakan hal yang harus dilakukan jika ingin mencapai keberhasilan pada perusahaan.

### B. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan, perbaikan, atau pemyederhanaan kinerja administrasi baik individual maupun kelompok untuk mencapai ke efisienan, cepat, sederhana, dan ekonomis. Adapun tugas reformasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan efektivitas, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi.

### C. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah tunduk atau patuh atas aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak bisa juga didefinisikan sebagai motivasi seseorang atau kelompok untuk melakukan atau tidak melakukan aturan atau ketentuan-ketentuan perpajakan yang diwajibkan dilakukan yang sesuai ketetapan. Penyebab perilaku patuh yaitu interaksi antara individu kelompok maupun organisasi.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian pada data penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 1. HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
B						
1	(Constant)	13.712	3.694		3.712	.001
	kualitas pelayanan fiskus	.506	.249	.587	2.034	.039
	reformasi administrasi perpajakan	.480	.241	.215	1.744	.033

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui persamaan regresi dari kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 13,712 + 0,506 X_1 + 0,480 X_2$$

Pada persamaan regresi diatas dapat dilihat koefisien regresi dari kedua variabel independen bertanda positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus yang baik serta berjalannya reformasi administrasi perpajakan dengan baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya. Nilai konsta (a) sebesar 13,712 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan naik apabila kualitas pelayanan fiskus dikatakan baik dan reformasi administrasi perpajakan di kantor juga baik. Nilai regresi diatas nilai konsta (a) sebesar 13,712 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan naik apabila kualitas pelayanan fiskus dikatakan baik dan reformasi administrasi perpajakan di kantor juga baik. Nilai koefisien variabel kualitas fiskus (X<sub>1</sub>) sebesar 0,506 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus sebesar 1 tingkat diprediksi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,506 tingkat. Kemudian nilai variabel reformasi administrasi perpajakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,480 menunjukkan bahwa peningkatan reformasi administrasi pajak sebesar 1 tingkat diprediksi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,408 tingkat.

TABEL 2. HASIL UJI F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261.480	2	130.740	32.973	.000 <sup>b</sup>
	Residual	154.639	39	3.965		
	Total	416.119	41			

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 32,973 dan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut nilai Sig. 0,000 < alpha (0,05). Artinya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan secara simultan/bersma-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP

Pratama Majalaya.

TABEL 3. HASIL UJI T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	13.712	3.694		3.712	.001
kualitas pelayanan fiskus	.506	.249	.587	2.034	.039
reformasi administrasi perpajakan	.480	.241	.215	1.744	.033

Sumber: Data penelitian

Pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,506 dengan nilai signifikansi  $0,039 < \alpha < 0,05$  sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Artinya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,480 dengan nilai signifikansi  $0,033 < \alpha < 0,05$  sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Artinya reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

TABEL 4. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	.628	.609	1.991

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien determinasi adalah 0,628 yang artinya bahwa 62,8% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan. Sedangkan sisanya 37,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Selain itu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan menggunakan rumus (beta x zero order). Berikut adalah nilai dari beta dan zero order dari masing-masing variabel independen:

TABEL 5. KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Mode l	B eta	Ze ro Order	Perse ntase	Perhitu ngan
Kuali tas Pelayanan Fiskus	0,387	0,789	46,3 %	$0,387 \times 0,789 \times 100\%$
Refor masi Administr asi Perpajaka n	0,215	0,767	16,5 %	$0,215 \times 0,767 \times 100\%$

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel yang memberikan pengaruh yang lebih besar adalah kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 46,3% sedangkan variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,5%.

### 1. Pengaruh Kualitas Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,039 ( $P\text{-value} < 0,05$ ). Dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 46,3%. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kemudahan administrasi perpajakan, rasa aman dan nyaman dalam pemberian pelayanan dan tumbuh menjadi perasaan puas kemudian akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pemberian pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila kantor pajak ingin meningkatkan kepatuhan para wajib pajak karena pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik seperti memberikan informasi yang detail, cepat, dan tanggap sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam proses pembayaran maupun pelaporan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya pelayanan secara *offline* atau pada saat wajib pajak datang ke kantor pajak, tetapi diperlukan juga pelayanan yang baik secara *online* atau telepon.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Andinata (2015), Murti (2014), dan Siregar (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus justru akan patuh dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya karena dengan pelayanan yang berkualitas maka akan membuat wajib pajak merasa puas. Semakin tinggi

tingkat kualitas pelayanan yang diberikan fiskus untuk wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

## 2. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian pengaruh variabel reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain hipotesis kedua yang menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,033 ( $P\text{-value} < 0,05$ ). Dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 16,5%.

Apabila sistem administrasi perpajakan sudah mengalami reformasi, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan, wajib pajak akan lebih efisien dalam melaksanakan pelaporan dan pembayaran pajak.

Salah satu dimensi atau indikator untuk mengukur pengaruh reformasi administrasi perpajakan adalah prosedur organisasi. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak disebabkan adanya prosedur yang dilaksanakan sudah sesuai dan tidak berbelit-belit serta untuk mengakses suatu pelayanan dan pemeriksaan melalui program komputerisasi, seperti pelaporan pajak (*e-reporting*, *e-SPT online*) kemudian untuk mempercepat pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan dan mendorong wajib pajak untuk patuh.

Dengan adanya sosialisasi untuk masyarakat mengenal atau mengetahui pajak lebih dalam dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimensi budaya organisasi pun sangat berpengaruh untuk tingkat kepatuhan wajib pajak, karena dengan tanggung jawab, moral dan beretika organisasi, disiplin waktu berkaitan dengan pekerjaan dan komitmen dapat mendorong wajib pajak untuk patuh akan kewajibannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rahmawati (2014), Tuti (2010), Genta (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Terlaksananya reformasi administrasi perpajakan akan meningkatkan wajib pajak patuh atas kewajiban perpajakannya.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan fiskus dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya dengan uraian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan fiskus menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Reformasi administrasi perpajakan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Majalaya perlu ditingkatkan lagi kesopanan dan keramahan para fiskus kepada Wajib Pajak. KPP Pratama Majalaya pun harus meningkatkan pelayanan dan pemeriksaan SPT dengan lebih sederhana. Sehingga akan meningkatkan pula kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT dengan tepat waktu, karena indikator tersebut memiliki skor terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Walaupun skornya rendah tetapi masih dalam kategori baik, hanya perlu ditingkatkan lagi agar seimbang dengan indikator lain yang sudah masuk dalam kategori sangat baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebaiknya memperluas penelitian dengan menambah obyek penelitian yaitu bukan hanya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama tetapi di wilayah yang lebih luas serta menambah variabel yang mungkin dapat berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dan menambah sampel seperti wajib pajak badan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Padda Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perapajakn Terhadap Kepatuhan Wajb Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Univesitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- [2] Al- Rayid, Harun. 1994. Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala. Bandung: Universitas Padjadjaran .
- [3] Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. 2011. Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preeference Play Any Moderating Role. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, (35), 90 – 108.
- [4] Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13 No.1, 1-13.
- [5] Bambang Supomo dan Nur Indriantoro. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- [6] Brady, M. K., & Cronin, J. J. 2001. Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. The Journal Of Marketing Vol 65,34-49.
- [7] Brondolo, Jhon, Carlos Silvani, Eric Le Borge, and Frank Bosch. 2008. Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment: The Case of Indonesia. Journal of Economics.
- [8] Chaizi Nasucha. 2004. Reformasi Administrasi Perpajakan : Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana.
- [9] Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perapajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [10] Dimas Ramadiansyah, et al. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi

- Kewajiban Membayar Pajak. Jurnal e- Perpajakan, No.1 Vol 1 Tahun 2014.
- [11] Gujartati. 2012. Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C. Jakarta: Salemba Empat, buku 2, Edisi 5.
- [12] Gunadi. 2003. Kebijaksanaan Penagihan Pajak. Jakarta: BP. Cipta Karya.
- [13] Hestu, Yoga. 2017. Ditjen Pajak: Kepatuhan Bayar Pajak Masyarakat Indonesia Masih Rendah, tersedia di <https://ekonomi.kompas.com/>
- [14] Keban Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konse Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- [15] Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. EKOBIS, Vol. 1 No. 1, 41-51.
- [16] Kiswanto. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Bersama SAMSAT UUPD DIPENDA Provinsi Jawa Tengah Kabupaten Seragen. Jurnal daya saing.
- [17] Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- [18] Mangoting, Y dan A. Sadjiarto. 2013. Pengaruh Poatur Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi dan Keuangan 15, 106-166.
- [19] Marcus Taufan Sofyan. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- [20] Mardiasmo. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011.
- [21] Murti, Hangga Wicaksono, Jullie J Sondakh. 2014. Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3, 389-398.
- [22] Narimawati, Umi. 2010. Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi. Jakarta: Genesis.
- [23] Pandingan, Liberti, 2008, Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-undang Terbaru, PT Elex Media Komput Indo, Jakarta.
- [24] Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [25] Sartika dan Rini. 2009. Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan "Perspektif Ekonomi, Hukum, Teknologi, Sosial, Budaya dan agama".
- [26] Siregar, Sofyian. 2012. Motode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [27] Solich Jamin. 2001. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Selama Krisis Ekonomi pada KPP Di Wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Dipenogoro.
- [28] Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B. Bandung: Alfabeta.
- [29] Suryadi. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Dipenogoro.
- [30] Suryana. 2010. Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: UPL.
- [31] Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- [32] Widodo, Joko. 2010. Analisis Kebijakan Publik. Mlang: Banyumedia.
- [33] Yustinus, Prastowo. 2018. Di Balik Reformasi Pemeriksaan Wajib Pajak oleh DJ tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com/news/>