

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran)**

**Heny Suryanti
Intan Erlina Sari**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Nasional

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran. Dengan menggunakan rumus *Slovin*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan perekonomian yang mandiri, pemerintah berusaha mengoptimalkan pembiayaan dari sektor pajak. Pemerintah telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis yang berperan penting dalam menjamin kelanjutan dan kesinambungan pembangunan. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional.

Pemungutan pajak di Indonesia dilakukan menggunakan *self assesment system*. Sistem ini memberikan kewenangan bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Penerapan *self assesment system* menyebabkan masyarakat memiliki peran yang penting dalam pencapaian target penerimaan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam rangka memaksimalkan penerimaan pajak.

Menurut Hidayatulloh (2013), kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dalam

memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Rohmawati dan Rasmini (2012) dan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada dasarnya, sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan (Winerungan, 2013). Hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112). Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak (Rahman, 2011). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Spicer dan Lundsent (1976) dalam Hadi (2010) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006), kepatuhan perpajakan adalah sikap taat, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Hidayatulloh (2013), kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011), sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak (Rahman, 2011). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011), pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan, baik yang berkaitan dengan tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Keterkaitan Antarvariabel

1. Keterkaitan antara Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Rohmawati dan Rasmini (2012) dan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada dasarnya, sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan (Winerungan, 2013). Hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di

bidang perpajakan. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

H1: Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Keterkaitan antara Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

H2: Pelayanan fiskus dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

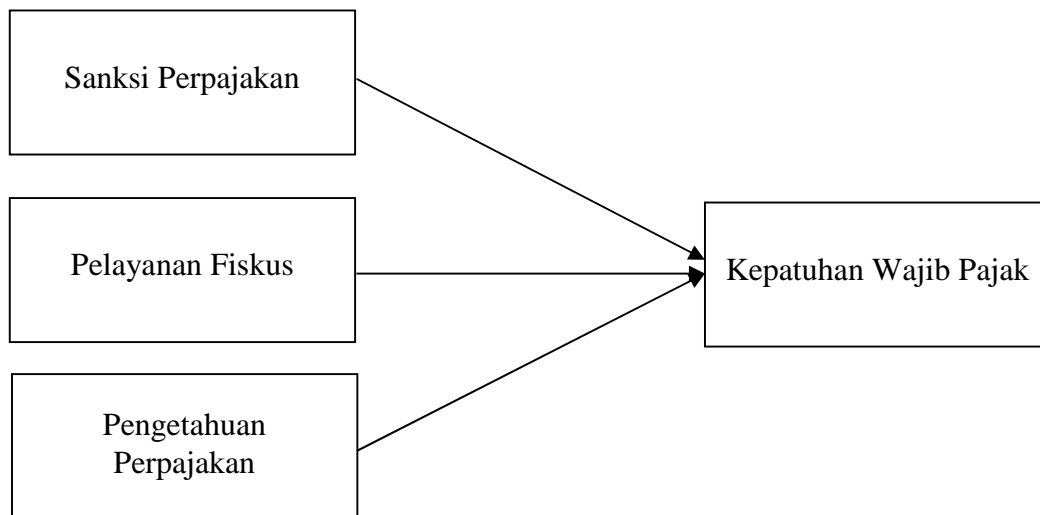
3. Keterkaitan antara Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Spicer dan Lundsent (1976) dalam Hadi (2010) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendrico (2011) membuktikan bahwa pemahaman/pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut.

H3: Pengetahuan Perpajakan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kerangka Analisis

Berikut ini merupakan kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini.



METODE PENELITIAN

Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran. Populasi penelitian terdiri dari 63.606 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sebagai alat penentu jumlah sampel yang digunakan. Berikut ini merupakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

(1)

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Standar error

Berdasarkan rumus di atas, sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Definisi Operasional Variabel

Berikut ini merupakan definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepatuhan wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pemahaman terhadap peraturan perpajakan. 2. Pengisian SPT yang jelas. 3. Penghitungan pajak terutang yang benar. 4. Ketepatan waktu dalam membayar pajak yang terutang. 5. Ketepatan waktu dalam melaporkan SPT.
2.	Sanksi perpajakan	Sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan akibat adanya penyimpangan atau pelanggaran peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian sanksi akibat keterlambatan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan. 2. Pemberian sanksi akibat menyembunyikan objek pajaknya. 3. Pemberian sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang bayar pajak terutang saat jatuh tempo. 4. Pemberian sanksi pidana jika memperlihatkan dokumen palsu atau memalsukan dengan sengaja. 5. Pemberian sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
3.	Pelayanan fiskus	Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pajak yang berkualitas baik. 2. Kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian dengan prosedur. 3. Kemampuan fiskus dalam membantu meningkatkan pemahaman WP mengenai hak dan kewajiban perpajakan. 4. Cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari

			Wajib Pajak.
4.	Pengetahuan perpajakan	Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. 2. Pemahaman terhadap cara penghitungan pajak terutang. 3. Pemahaman terhadap tata cara pembayaran pajak. 4. Pengetahuan terhadap batas waktu pembayaran pajak 5. Pemahaman terhadap sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak

Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} sebesar 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan bersifat valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

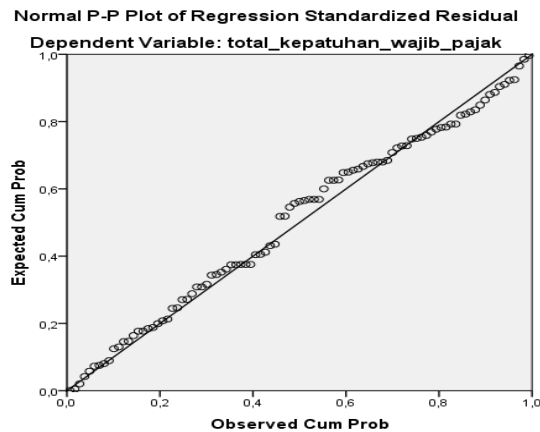
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Sanksi Perpajakan	0,794
Pelayanan Fiskus	0,834
Pengetahuan Perpajakan	0,859
Kepatuhan Wajib Pajak	0,795

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, semua variabel memiliki *cronbach's alpha* yang lebih besar daripada 0,6, sehingga semua variabel bersifat reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot



(Sumber: Data diolah, 2016)

Gambar 2. Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga data berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

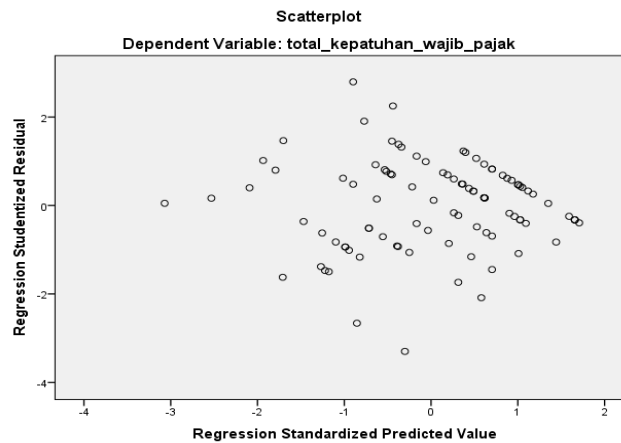
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sanksi Perpajakan	0,457	2,189
Pelayanan Fiskus	0,534	1,872
Pengetahuan Perpajakan	0,672	1,488

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, setiap variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber: Data diolah, 2016)

Gambar 3. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

3. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0,771	0,594	0,580	1,332	1,738

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,738. Pada signifikansi 0,05, jumlah data (n) = 95 dan jumlah variabel independen (k) = 3 diperoleh nilai $dU = 1,7316$ dan $dL = 1,6015$. Hal tersebut menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria $dU < DW < 4 - dU$ ($1,7316 < 1,738 < 2,2684$), sehingga tidak ada autokorelasi dalam model regresi ini.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3,645	1,690	
Sanksi Perpajakan	0,380	0,098	0,383
Pelayanan Fiskus	0,236	0,091	0,238
Pengetahuan Perpajakan	0,277	0,079	0,286

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = 3,645 + 0,380X_1 + 0,236X_2 + 0,277X_3 + e$$

Keterangan:

X₁ : Sanksi perpajakan

X₂ : Pelayanan fiskus

X₃ : Pengetahuan perpajakan

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji-F)

Tabel 6. Hasil Uji Kelayakan Model

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	235,824	3	78,608	44,327	0,000
Residual	161,376	91	1,773		
Total	397,200	94			

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 44,327 yang lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini bersifat layak.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0,771	0,594	0,580	1,332	1,738

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, besarnya nilai *R Square* sebesar 0,594 atau 59,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan memberikan kontribusi sebesar 59,4% dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 59,4%, sedangkan 40,6% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

Model	T	Sig.	Keterangan
Sanksi Perpajakan	3,871	0,000	Positif dan signifikan
Pelayanan Fiskus	2,606	0,011	Positif dan signifikan
Pengetahuan Perpajakan	3,509	0,001	Positif dan signifikan

(Sumber: Data diolah, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, setiap variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2012) dan Susilawati dan Budiarta (2013). Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan (Winerungan, 2013). Hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Spicer dan Lundsent (1976) dalam Hadi (2010) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendrico (2011) juga membuktikan bahwa pemahaman/pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, KPP perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan penerapan sanksi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga perlu melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, S. dan S.K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Hadi, R. 2010. Pengaruh Tingkat Pemahaman terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Hendrico. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Hidayatulloh, H.A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Unikom*.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Rahman. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 12(2).
- Rohmawati, A.N. dan N.K. Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Susilawati, K.E. dan K. Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2): 345-357.
- Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Emba*. 1(3): 960-970.