

**PENGARUH NORMA SUBYEKTIF, PEMAHAMAN TERHADAP
SISTEM *SELF ASSESSMENT*, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN**

**Golfritz Benny Dharmawan
Dr. Zaki Baridwan, Ak., CA.,**

Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang

Email: golfritzbenny@gmail.com

Zakibarid1@yahoo.com

***Abstract: The Affect of Subjective Norm, Knowledge About Self Assessment System, And Service's Quality On Level of Tax Compliance.** The purpose of this study was to examine the impact of subjective norm, knowledge about self assessment system, and service's quality to level of tax compliance. This study uses survey data collection, the sample is employee of Mandiri's Bank in Jakarta at Kyaitapa area which have Tax Payer Registration Number with total 86 individuals. The results showed that the subjective norm does not affect the level of tax compliance. Knowledge about self assesstment system, and service's quality affect the level of tax compliance. The implication of this study is Direktorat General of Taxation capable to consider the factor knowledge about self assessment system and service's quality in improving the level of tax compliance which happened in banker's circle.*

Abstrak : Pengaruh Norma Subyektif, Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assessment*, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh norma subyektif, pemahaman terhadap sistem *self assessment*, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dalam pengumpulan data sampel adalah pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyatapa yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dengan total 86 individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Pemahaman terhadap sistem *self assessment* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Implikasi penelitian adalah Direktorat Jenderal Pajak dapat mempertimbangkan faktor pemahaman terhadap sistem *self assessment* dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan yang terjadi di kalangan pihak perbankan.

Kata kunci : norma subyektif, pemahaman terhadap sistem *self assessment*, kualitas pelayanan, kepatuhan perpajakan.

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Tingkat pembiayaan belanja negara setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, hal tersebut berbanding lurus dengan penerimaan negara yang harus mengalami peningkatan pula. Hal yang menjadi pusat perhatian pemerintah pada saat ini dalam meningkatkan pendapatan negara salah satunya ialah melalui pajak. Menurut Kementerian Keuangan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Bagi Negara (APBN) tahun 2015, diputuskan bahwa pendapatan negara 67%-nya akan diperoleh melalui aspek perpajakan yang mana jika dikumulatifkan menjadi sebesar Rp.1.793,6 triliun (www.kemenkeu.go.id). Kebijakan penerimaan perpajakan yang diputuskan salah satunya ialah dengan cara optimalisasi penerimaan perpajakan dengan menggali potensi wajib pajak orang pribadi golongan pendapatan tinggi dan menengah.

Dalam perpajakan yang dimaksudkan dalam golongan orang pribadi yakni: pegawai, penerima uang pesangon, penerima uang pensiun, penerima tunjangan hari tua, bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pemberian jasa, anggota dewan komisaris, mantan pegawai, peserta kegiatan dalam perlombaan, dan lainnya (Resmi, 2014:184). Pemerintah berusaha untuk mengoptimalkan kepatuhan perpajakan pada golongan-golongan yang termasuk dalam kategori orang pribadi tersebut. Berbagai cara diusahakan oleh pemerintah untuk

dapat mengoptimalkan penerimaan pajak melalui wajib pajak orang pribadi (WPOP), dengan demikian pemerintah meningkatkan dana bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kepatuhan perpajakan orang pribadi dalam hal meningkatkan dan merealisasikan APBN 2015 yang telah ditargetkan oleh pemerintah.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh besar dalam meningkatkan penerimaan perpajakan nasional adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak yang kewajiban pajaknya melekat pada subyek pajak, artinya setiap kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan tersebut tidak dapat dilimpahkan kepada subyek lain, melainkan hanya ke subyek pajak tersebut. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan perpajakan subyek pajak sangatlah diperlukan.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini menuntut orang pribadi untuk melakukan kewajiban perpajakannya secara mandiri, sistem tersebut disebut dengan *self assessment system*. Sistem ini mulai berlaku semenjak dimulainya *tax reform* pada tahun 1984 yang berubah dari *official assessment system*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Asri dan Vinola (2009) sebagaimana dikutip oleh Najib (2013) Salah satu penyebab dilakukannya reformasi perpajakan menjadi *self assessment system* ialah untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Dalam *self assessment system* wajib pajak diberikan kepercayaan dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak ialah: menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Resmi, 2014:11). Dengan demikian dalam hal berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada wajib pajak sendiri.

Sebagai pihak yang berwenang untuk menjadi tangan dari pemerintah dalam merealisasikan APBN yang telah direncanakan oleh pemerintah, DJP selaku fiskus yang berwenang berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak kepada Wajib pajak menurut Asri dan Vinola (2009) sebagaimana dikutip oleh Najib (2013). Hal itu wajib dilakukan oleh DJP (DJP) dengan harapan meningkatkannya kepatuhan perpajakan. Walaupun DJP telah memberikan banyak inovasi pelayanan dalam membantu WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, survei yang dilakukan oleh DJP (DJP) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib pajak di Indonesia, baik perseorangan maupun badan masih relatif rendah. Hal tersebut terlihat dari rasio kepatuhan yang dimiliki oleh DJP pada situs www.pajak.go.id, yang menunjukkan rasio kepatuhan perpajakan di Indonesia masih berkisar 30-60% selama tahun 2002- 2011. Juga dalam situs tersebut dapat terlihat perbandingan antara WP terdaftar, WP terdaftar wajib SPT, dan jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima oleh DJP. Hal tersebut menunjukkan bahwa DJP sebagai fiskus harus lebih lagi memberikan inovasi pelayanan terhadap WP sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan perpajakan WP yang ada di Indonesia.

Hal lain yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan WP di Indonesia ialah lingkungan sekitar yang berada disekitar WP, yang dapat disebut dengan norma subyektif. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Sari (2004) norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku patuh terdukung. Hal serupa juga terjadi dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Yobapritika (2014) yang membuktikan bahwa norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku patuh terdukung. Dengan kata lain pengaruh dari lingkungan (normatif) yang kuat atau tekanan sosial di lingkungan wajib pajak dapat mempengaruhi bagaimana wajib pajak berperilaku untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Rustiyaningsih (2012) yang mengutip dari penelitian Chusnul Chotimah (2007) dibuktikan bahwa terdapatnya pengaruh signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Maka dari itu guna meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak, DJP juga harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka, sehingga kepatuhan perpajakan yang diharapkan dapat terealisasi. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Andriana (2011), sebagaimana yang dikutip Fuadi dan Mangoting (2013), menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan

pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan inovasi kualitas layanan yang diberikan oleh DJP (DJP) hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan wajib pajak.

I.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh Norma Subyektif terhadap tingkat Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah ada pengaruh tingkat Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment* terhadap tingkat Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak terhadap tingkat Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah adanya pengaruh Norma Subyektif terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji apakah adanya pengaruh Pemahaman Sistem *Self Assessment* terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menguji apakah adanya pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.

I.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini dapat memberi manfaat bagi DJP untuk menciptakan layanan dan

fasilitas yang lebih baik lagi bagi masyarakat dan pihak-pihak penting lainnya yang berkaitan dengan kepatuhan perpajakan. Pemahaman sistem *self assessment* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, hal ini dapat digunakan oleh DJP. Meningkatkan sosialisasi perpajakan dan inovasi layanan menyebabkan meningkatnya kepatuhan perpajakan.

II. TINJAUAN PUSTAKA & PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Perpajakan

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Maka, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Disisi lain masyarakat dapat dikatakan sebagai pihak yang diberi perlindungan memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam menjalankan fungsinya yang bisa ditunjukkan melalui keikutsertaannya dalam pembiayaan negara.

2.1.2 Terminologi Perpajakan

Dalam hal memudahkan istilah-istilah perpajakan yang akan dipakai dalam penelitian. Terminologi perpajakan diatur didalam Undang-Undang No.16 Tahun 2009.

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan adalah ketaatan atau kedisiplinan, kepatuhan perpajakan artinya ialah keadaan dimana wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban secara disiplin, serta sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku secara umum. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003 dalam Trianto, 2013).

2.1.4 Jenis Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua jenis (Nurmatu, 2003 dalam Trianto, 2013):

1. Kepatuhan Formal
Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material
Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

2.2 Norma Subyektif

Norma Subyektif adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. (Ajzen, 1988 dalam Mustikasari, 2007). Norma subyektif

merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka. (Ajzen, 1991 dalam Mustikasari, 2007). Dalam hal ini mengindikasikan bahwa persetujuan orang lain atas suatu perilaku yang dilakukan, membuat individu yang melakukan hal tersebut mengulangnya secara terus menerus, karena ia merasa bahwa perilaku yang dilakukannya dapat diterima oleh masyarakat. Begitu pula sebaliknya.

2.3 Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assessment*

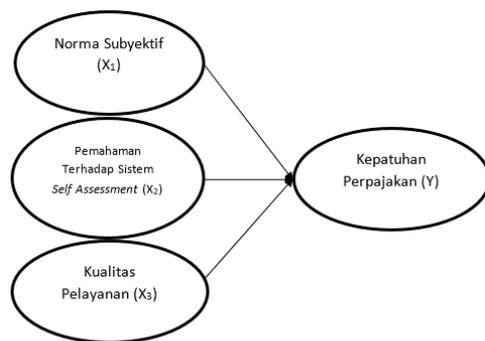
Pemahaman artinya ialah proses perbuatan yang bertujuan untuk mengerti benar akan suatu pengetahuan. Pemahaman akan sistem *self assessment* adalah proses perbuatan yang bertujuan untuk mengerti benar akan sistem *self assessment*. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia sekarang ini ialah sistem *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang.

2.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau mempersiapkan segala hal yang diperlukan dan dibutuhkan seseorang). Fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus adalah cara melayani (membantu mengurus atau mempersiapkan segala hal yang diperlukan dan dibutuhkan seseorang) yang dilakukan oleh

petugas pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pemberian jasa ini memiliki manfaat yang besar terhadap wajib pajak untuk sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1: Kerangka Berpikir

2.7 Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Norma Subyektif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Norma Subyektif adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu menurut Ajzen (1988) sebagaimana dikutip oleh Mustikasari (2007). Norma subyektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka menurut Ajzen (1991) sebagaimana dikutip oleh Mustikasari (2007).

Norma Subyektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat *Tax Professional* untuk berperilaku patuh diterima (Mustikasari, 2007). Norma subyektif

berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku patuh terdukung. Dengan kata lain pengaruh dari lingkungan (normatif) yang kuat atau tekanan sosial di lingkungan wajib pajak dapat mempengaruhi bagaimana wajib pajak berperilaku untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari, 2014). Norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku patuh terdukung. Dengan kata lain pengaruh dari lingkungan (normatif) yang kuat atau tekanan sosial di lingkungan wajib pajak dapat mempengaruhi bagaimana wajib pajak berperilaku untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya (Yobapritika, 2014).

Norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat norma subyektif maka akan semakin meningkat pula kepatuhan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak (Setiawan, 2013). Norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat norma subyektif maka akan semakin meningkat pula kepatuhan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi (Alvin, 2014). Berdasarkan pertimbangan diatas, hipotesis alternatif pertama yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

H₁: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.7.2 Pengaruh Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assessment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini ialah *self assessment system*, dimana wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Sistem ini mengharuskan wajib pajak untuk aktif dalam menyelesaikan tanggungjawab perpajakannya yakni menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutangnya, maka wajib pajak dituntut untuk memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku terkait dengan tanggungjawabnya. Dengan adanya *self assessment system*, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya.

Rahmawati (1997) sebagaimana dikutip Najib (2013) menyatakan apabila masyarakat memahami peraturan-peraturan perpajakan serta mengerti apa itu dan kegunaan pajak, maka masyarakat akan menjadi sadar untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Kesadaran ini akan menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak tepat pada waktu dan tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah (2007) sebagaimana dikutip Rustiyansih (2011) yang respondennya merupakan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hal serupa yakni pemahaman terhadap

sistem *self assessment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan semakin tingginya pemahaman wajib pajak akan sistem *self assessment* akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Sebagaimana dikutip oleh Fikriningrum (2012) penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), menunjukan hal yang serupa yakni pemahaman tentang peraturan perpajakan yang berlaku berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak yang juga merupakan salah satu aspek yang wajib dilakukan oleh wajib pajak merupakan indikator untuk kepatuhan wajib pajak. Sebagaimana dikutip oleh Fikriningrum (2012) penelitian yang dilakukan Supriyati dan Nur Hayati (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula Aini (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak orang pribadi atas *self assessment system* terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Berdasarkan pertimbangan diatas, hipotesis alternatif kedua yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

H₂: Pemahaman terhadap sistem *self assessment* oleh Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan pajak adalah suatu layanan yang diberikan oleh fiskus atau aparat pajak kepada wajib pajak dengan memberikan fasilitas-fasilitas pembayaran, pelaporan pajak terutang dalam rangka memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakannya. Pelayanan yang diberikan DKP ini bersifat umum dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rahayu (2010) membuktikan bahwa variabel pelayanan prima memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Rustyaningsih (2012) yang mengutip Chusnul Chotimah (2007) membuktikan terdapat pengaruh signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan.

Zain (2004) sebagaimana dikutip Najib (2013) dalam penelitiannya menghasilkan melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak. Karsimiati (2009), sebagaimana yang dikutip oleh Hardiningsih (2011), meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan

bangunan. Populasinya adalah seluruh wajib pajak di Kecamatan Gabus-Pati sebanyak 16.578, dengan teknik propotional stratified random sampling diperoleh 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,

Andriana (2011), sebagaimana yang dikutip Fuadi dan Mangoting (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan berbagai penjelasan yang diulas sebelumnya, maka diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pertimbangan di atas, hipotesis alternatif ketiga yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

H₃: Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu variabel yang diteliti akan menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul dengan melihat pengaruh antara variabel norma subyektif, tingkat pemahaman terhadap sistem *self assessment*, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan.

3.2 Populasi Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini ialah individu. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa pada tahun 2015. Alasan peneliti memilih Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa sebagai populasi karena Bank Mandiri merupakan salah satu bank yang memiliki peran tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Peneliti ingin mengetahui kepatuhan pajak yang dilakukan oleh pegawai bank sehingga dapat memberikan masukan bagi DJP dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan lagi hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di perbankan.

Namun ada pula kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian yakni: Wajib Pajak Orang Pribadi Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Jumlah objek penelitian yang diambil adalah jumlah populasi wajib pajak orang pribadi Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa. Objek penelitian yang diambil dari total populasi yang digunakan sesuai dengan kriteria karakteristik responden diatas. Jadi dapat disimpulkan keseluruhan objek penelitian dalam penelitian ini ada 86 responden. Penggunaan metode sensus ini adalah agar hasil penelitian menjadi lebih representatif, sehingga penelitian menjadi lebih objektif.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survey

dengan melakukan penyebaran kuesioner. Data yang dihasilkan oleh kuesioner menjadi data primer dalam penelitian ini.

Kuesioner secara langsung disebarikan oleh peneliti kepada responden. Dalam menyebarkan kuesioner, peneliti menggunakan fasilitas *google form* untuk disebarikan kepada pegawai dengan jenis NIP (59 kuesioner) dan dalam bentuk *hardcopy* disebarikan kepada pegawai dengan jenis *outsourcing* (27 kuesioner) sehingga menghemat tenaga dan biaya dalam pengumpulan datanya.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yakni variabel independen dan variabel dependen. Instrumen pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan mengadopsi dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert dalam mengukur variabel yang diteliti melalui tanggapan responden. Dalam penelitian ini masing-masing jawaban pernyataan dalam kuesioner diberikan skor sebagai berikut:

- 1) Skor 1 untuk kategori sangat tidak setuju.
- 2) Skor 2 untuk kategori tidak setuju.
- 3) Skor 3 untuk kategori agak tidak setuju.
- 4) Skor 4 untuk kategori netral.
- 5) Skor 5 untuk kategori agak setuju.
- 6) Skor 6 untuk kategori setuju.
- 7) Skor 7 untuk kategori sangat setuju.

3.5 Persamaan Struktural

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y_1 = Kepatuhan Perpajakan
 X_1 = Norma Subyektif
 X_2 = Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assessment*
 X_3 = Kualitas Pelayanan
 β_1 = Koefisien
 e = *Error*

3.7 Evaluasi Model

Evaluasi model dalam penelitian ini menggunakan bantuan PLS.

3.7.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.7.1.1 Uji Validitas

Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan melakukan uji statistik menggunakan *software* PLS, dengan mengambil sampel sebanyak 30 yang berada diluar populasi penelitian. Dalam PLS suatu kuesioner dianggap valid dengan melihat hasil dari:

1. Validitas Konvergen

1. Outer Loading

Nilai yang dihasilkan untuk setiap korelasi tiap indikator dengan variabel latennya, harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten lainnya. Nilai *loading factor*-nya harus berada di atas 0,5 terhadap konstruk yang dituju.

2. Average Variance Extracted (AVE)

Suatu kuesioner dianggap valid jika nilai AVE dari setiap variabel

berada diatas 0,5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian.

2. Validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruksya, yang nilainya harus berada diatas 0,5.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

1. *Composite Reliability*

Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Nilai yang diharapkan dari uji ini ialah berada diatas 0,70.

2. *Cronbach Alpha*

Uji reliabilitas salah satu indikator penilain yang harus diperhatikan ialah nilai dari *cronbach alpha*. Nilai yang harus dihasilkan dalam penelitian tingkat skripsi ialah diatas 0,6 untuk dinyatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

3.7.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

3.7.2.1 *Outer Weight*

Hasil uji koefisien jalur, dilakukan dengan cara melihat hasil t-hitung yang dibandingkan dengan t-tabel. Jika nilai t-hitung > t-tabel (1.66365) dengan taraf signifikansi ($\alpha 5\%$) maka nilai estimasi koefisien jalur tersebut ialah signifikan.

3.7.2.2 *Path Coefficient*

Uji koefisien jalur menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Jogiyanto, 2009). Hasil uji koefisien jalur, dilakukan dengan cara

melihat hasil t-hitung yang dibandingkan dengan t-tabel. Jika nilai t-hitung > t-tabel (1.66365) dengan taraf signifikansi ($\alpha 5\%$) maka nilai estimasi koefisien jalur tersebut ialah signifikan, dan hal tersebut mengindikasikan bahwa semua hipotesis dapat diterima.

3.7.2.3 R-Square

Uji *r-square* dilakukan untuk mengetahui kemampuan konstruk eksogen menjelaskan variasi pada konstruk endogen. Dalam uji ini ada 3 kriteria nilai yaitu:

- 1) Baik - Nilai $R^2 > 0.67$
- 2) Moderat - Nilai $R^2 > 0.33$
- 3) Lemah - Nilai $R^2 > 0.19$

IV. PEMBAHASAN

4.4.1 Faktor Norma Subyektif terhadap Kepatuhan Perpajakan

Norma Subyektif adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. (Ajzen, 1988 dalam Mustikasari, 2007). Norma subyektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka. (Ajzen, 1991 dalam Mustikasari, 2007). Dalam hal ini mengindikasikan bahwa persetujuan orang lain atas suatu perilaku yang dilakukan, membuat individu yang melakukan hal tersebut mengulanginya secara terus menerus, karena ia merasa bahwa perilaku yang dilakukannya dapat diterima oleh masyarakat. Begitupula sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Laiyli Y (2014), Sari (2014), dan Yobapritika (2014), namun hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu & Rusmana (2011), dan Ernawati Widi (2010).

Pangestu dan Rusmana (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi untuk patuh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Norma subyektif tidak mempengaruhi niat wajib pajak untuk patuh yang mengartikan bahwa kepatuhan perpajakan orang pribadi tidak hanya dipengaruhi oleh norma subyektif, namun adanya faktor lain yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Pangestu dan Rusmana (2011) ini dilakukan terhadap Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto dengan 100 PKP yang terpilih sebagai responden dalam penelitian. Analisis data yang diperoleh diolah dengan bantuan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan versi Amos 16.

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Ernawati Widi (2010) dihasilkan kesimpulan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku patuh, serupa dengan hal yang telah dikemukakan oleh penelitian sebelumnya Pangestu dan Rusmana (2011). Hal serupa juga

terjadi dalam penelitian yang dilakukan oleh Ernawati Widi (2010). Penelitian ini dilakukan pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pluit, dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 86 orang. Analisis data yang telah diperoleh dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, responden dalam penelitian ini setuju bahwa norma subyektif tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Norma subyektif yang dikategorikan menjadi keluarga, teman, konsultan pajak, petugas pajak, dan media cetak tidak memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa. Pegawai Bank Mandiri cenderung untuk melakukan kewajiban perpajakannya ketika mereka sadar bahwa hal tersebut memang penting untuk dilakukan, bukan dikarenakan oleh adanya dorongan dari pihak luar yang menyatakan bahwa hal tersebut penting untuk dilakukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa.

4.4.2 Faktor Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assessment* terhadap Kepatuhan Perpajakan

Pemahaman artinya ialah proses perbuatan yang bertujuan untuk mengerti benar akan suatu pengetahuan. Pemahaman akan sistem *self assessment* adalah proses

perbuatan yang bertujuan untuk mengerti benar akan sistem *self assessment*. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia sekarang ini ialah sistem *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Hal ini memaksa wajib pajak untuk berperan aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan menuntut wajib pajak untuk dapat aktif dalam mencari informasi terbaru terkait peraturan perpajakan yang berlaku, memahami peraturan tersebut, serta melakukannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman terhadap sistem *self assessment* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rustiyaningsih (2011), Fikriningrum (2012), Aini (2012).

Rustiyaningsih (2011) dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa pemahaman terhadap *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan oleh Rustiyaningsih (2011) di beberapa wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan responden wajib pajak yang berbeda-beda kewajiban pajaknya.

Fikriningrum (2012) dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak, ia melakukan penelitian dengan teknik

icidental sampling dan menggunakan metode survey dengan kuesioner dan wawancara dalam perolehan datanya. Sampel penelitian yang diambil oleh Fikriningrum (2012) ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari yang tergolong wajib pajak efektif. Ia menggunakan bantuan program SPSS 16.0 dalam menganalisis data penelitiannya yang menggunakan analisis linier berganda.

Aini (2012) menambahkan dalam penelitiannya bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Ia melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora. Dalam penelitiannya teknik pengambilan sampel yang ia gunakan ialah teknik *convenience sampling* dengan sampel sebanyak 100 sampel dan data yang dapat diolah sebanyak 77 kuesioner. Data yang ia peroleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, responden dalam penelitian ini setuju bahwa pemahaman terhadap sistem *self assessment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Tingkat pemahaman akan *self assessment system* memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa. Pemahaman seperti melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan SPT tepat waktu

menyebabkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta Area Kyaitapa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman terhadap sistem *self assessment* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa.

4.4.3 Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan

Pelayanan pajak adalah suatu layanan yang diberikan oleh fiskus atau aparat pajak kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas-fasilitas pembayaran, pelaporan pajak terutang dalam rangka memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakannya. Pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak ini bersifat umum dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2010), Rustiyarningsih (2012), dan Hardiningsih (2011).

Rahayu (2010) dalam penelitian ini, dinyatakan bahwa pelayanan prima dari Kantor Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Penelitian ini dilakukan di dalam Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, dan yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah wajib pajak badan yang teradministrasi di dalam KPP Madya Malang. Penelitian tersebut menggunakan metode survey dengan

menggunakan kuesioner dan juga wawancara dalam perolehan datanya. Kuesioner yang disebar pada masa perolehan data ialah sebanyak 114 kuesioner dan terdapat 100 kuesioner yang dapat diolah menjadi objek penelitian. Penelitian tersebut menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner dan juga wawancara dalam perolehan datanya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan bantuan program SPSS versi 17.

Rustiyaningsih (2012) dalam penelitiannya ia juga menyatakan hal serupa bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan oleh Rustiyaningsih (2011) di beberapa wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan responden wajib pajak yang berbeda-beda kewajiban pajaknya.

Hardiningsih (2011) mendukung pernyataan serupa dalam penelitiannya, dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa kualitas layanan signifikan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap pelayanan berkualitas yang diberikan oleh fiskus, yakin bahwa mereka telah menerima pelayanan yang cukup baik dari fiskus. Sehingga hal tersebut membuat wajib pajak menjadi terdorong untuk mematuhi kepatuhan perpajakan. Sehingga kualitas pelayanan harus dijaga dan tetap berkualitas agar terus meningkatnya kepatuhan perpajakan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil 94 responden dengan teknik *convenience*

random sampling di Kecamatan Tahunan dan Kecamatan Jepara yang melaporkan SPT tahun 2009. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada responden.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, responden dalam penelitian ini setuju bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa. Kualitas pelayanan seperti pendaftaran NPWP secara elektronik, pelayanan optimal dari petugas KPP ketiga WP mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, bimbingan konsultasi optimal yang diberikan oleh *Account Representative*, adanya bank persepsi dan kantor pos untuk pembayaran pajak, adanya layanan sistem pembayaran online, adanya layanan pelaporan SPT *online* (e-SPT), adanya pelayanan yang optimal dari petugas KPP ketika WPOP melaporkan SPT ternyata berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta Area Kyaitapa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa.

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Hipotesis 1 ditolak, yakni Norma Subyektif tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

2. Hipotesis 2 diterima, yakni pemahaman terhadap sistem *self assessment* berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.
3. Hipotesis 3 diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan pengaruh yang besar dan manfaat tentang faktor apa saja yang menjadi dasar kepatuhan perpajakan bagi pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa. Dalam penelitian ini, kepatuhan perpajakan dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak atas sistem *self assessment*, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak dapat mengetahui hal apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan terhadap pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa, sehingga dapat menentukan strategi yang dapat digunakan agar menimbulkan kepatuhan perpajakan mereka. Melalui kualitas pelayanan dan juga sosialisasi pengetahuan perpajakan, menyebabkan tingkat kepatuhan perpajakan pegawai Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa akan dipengaruhi kearah yang positif.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak. Direktorat Jenderal

Pajak juga diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan agar tingkat pemahaman terhadap sistem *self assessment* ataupun pengetahuan perpajakan wajib pajak meningkat, sehingga mempermudah wajib pajak dalam memenuhi/mematuhi kewajiban perpajakannya.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih ada keterbatasan, yakni: Peneliti hanya mendapatkan ijin untuk melakukan penelitian di Bank Mandiri Jakarta area Kyaitapa, sehingga hasil penelitian yang diperoleh tidak dapat digeneralisasikan terhadap keseluruhan populasi pegawai Bank Mandiri. Sehingga jika objek penelitian diperluas maka akan adanya kemungkinan hasil penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Anindita. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kabupaten Blora. *Skripsi*. Surakarta: Program Sarjana: Universitas Muhammadiyah.
- Alvin, Aloysius. 2014. Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Staff Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan. *Tax & Accounting Review Journal*. (Online), Vol.4, No.1 (studentjournal.petra.ac.id), diakses 8 November 2015.

- Chusnul, Chotimah. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Survey di Kota Klaten). Skripsi. Surakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah.
- Ernawati, Widi. 2010. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan, Dan *Sunset Policy* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Akuntansi*. (Online), (ub.ac.id), diakses 9 Desember 2015.
- Fikriningrum, Winda. 2012. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Skripsi. Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Fuadi, A.; Mangoting, Y., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi*. (Online), (studentjournal.petra.ac.id), diakses 7 November 2015.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemausan Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi*. (Online), (unisbank.ac.id), diakses 6 November 2015.
- Indriantoro, Nur.; Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Jogiyanto, H.M. dan Willy A. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: BPFE
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Optimalkan Penerimaan Pajak, Pemerintah Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya*. Jurnal disajikan dalam Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hasanuddin. Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Najib, Debby F., 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi. Malang:

- Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Nilawati, Hesti. 2013. Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang Jawa Timur. *Skripsi*. Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya
- Pangestu F, Rusmana O. 2011. Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap *Tax Compliance* Penyetoran SPT Masa. *Jurnal Akuntansi*. (Online), (trunojoyo.ac.id), diakses 9 Desember 2015.
- Putri, Layli. 2014. Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Dan Kontrol Keprilakuan Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, Ranti. 2010. Analisis Persepsi Wajib Pajak : Pelayanan Prima Atau Pengawasan Intensif Dalam Rangka Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. (Online), Widya Warta No. 02 Tahun XXXV (widyamandala.ac.id), diakses 6 November 2015.
- Sari, T. 2014. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Perilaku Kepatuhan Pajak WP Badan. *Thesis*. Lampung: Program Pascasarjana Universitas Lampung.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Puguh. 2013. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Perhotelan Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*. (Online), (ums.ac.id), diakses 8 November 2015.
- Trianto, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di KPP Pratama Pasuruan). *Skripsi*. Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Wahyuni, Ning. 2013. Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assessment, dan Pemeriksaan Terhadap Kewajiban Memabayar Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Semarang: Program Sarjana Universitas Negeri Semarang.
- Yobapritika , L,. 2014. *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota*

Yogyakarta. Thesis.
Yogyakarta: Program
Pascasarjana Universitas
Negeri Yogyakarta.

2008. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE – 45/PJ/2007 tentang Pelayanan Prima.*
2009. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2013. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE – 09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.*