



PENGARUH KESADARAN, PEMAHAMAN, SANKSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SURAKARTA

Yuwita Ariessa Pravasanti¹, Desy Nur Pratiwi²

ITB AAS Indonesia

e-mail: yuwita.ariessa.pravasanti@gmail.com¹, desynurpratiwi692@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pada KPP Pratama Surakarta. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu kuesioner Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah seluruh WP KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 50 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Pengujian terhadap hasil kuesioner tersebut menggunakan analisis validitas dan analisis reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan terdapat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan terdapat pengaruh antara kesadaran, pemahaman, sanksi, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surakarta.

Kata Kunci : Kepatuhan, kesadaran, pelayanan, pemahaman, sanksi

ABSTRACT

This research is to know the influence of awareness, understanding, sanctions and services on compulsory compliance at KPP Pratama Surakarta. This type of research is a causality research with a quantitative approach. The data used are primary data, namely the population questionnaire. The population used in this research are all WP KPP Pratama Surakarta. The sample in this study was determined by using purposive sampling from 50 respondents. The data collection method in this study used a questionnaire. Testing results of the questionnaire used validity analysis and reliability analysis. The results analysis show that there is a significant effect of awareness on taxpayer compliance, there is an effect of taxpayer understanding on taxpayer compliance, there is an effect of tax sanctions on taxpayer compliance, and there is an effect of tax services on taxpayer compliance. Simultaneously, there is an influence between awareness, understanding, sanctions, and services on taxpayer compliance at the Surakarta Pratama KPP.

Keywords: *Compliance, awareness, service, understanding, sanctions*



PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar di Indonesia yang diatur dalam undang-undang. Nilai pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tercantum bahwa pajak memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan negara, yaitu lebih dari 75% dari total penerimaan negara. Hammar, Jager dan Norddlow (2005) mengungkapkan bahwa pemerintah tidak akan berfungsi dengan baik apabila wajib pajaknya tidak mempunyai kewajiban untuk membayar pajak.

Selain bertanggungjawab dalam hal penerimaan pajak/ pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak juga bertanggung jawab terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbagai strategi telah dilakukan oleh pihak *Fiskus*, diantaranya adalah sosialisasi terhadap wajib pajak dengan berbagai program seperti pajak bertutur. Selain itu Direktorat Jenderal pajak juga telah melakukan *kanvasing* yaitu bekerjasama dengan berbagai instansi untuk mengumpulkan wajib pajak dan memberikan arahan. Pihak *Fiskus* pun selalu melakukan peningkatan terhadap pelayanan kepada wajib pajak.

James O. Olabede (2011) melakukan penelitian berkenaan dengan pengaruh persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Negara Nigeria yang dimoderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan *Fiskus* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi berpengaruh tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, peneliti bermaksud melakukan penelitian serupa dengan judul “*Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pada KPP Pratama Surakarta*”.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti adanya hubungan sebab akibat antar variabel (Sanusi, 2014). Data yang digunakan adalah data primer yaitu kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda.

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan kelompok individu, kejadian-kejadian yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti atau diselidiki (Sekaran, 2012). Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah seluruh WP KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 50 responden.



Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian

1. Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan sebagai variabel independen. Kesadaran wajib pajak adalah bagaimana wajib pajak itu mengetahui dan mau mengikuti aturan perpajakan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak adalah bagaimana wajib pajak memahami semua aturan perpajakan yang berlaku, dari mulai menghitung, membayar, hingga melaporkan pajaknya dengan benar dan tepat waktu. Sanksi pajak adalah suatu konsekuensi atas ketidakpatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Pelayanan *fiskus* adalah bagaimana seorang otoritas pajak melayani wajib pajak dalam *self assesmen system*.
2. Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Kepatuhan adalah bagaimana seorang wajib pajak KPP Pratama Surakarta mengikuti semua aturan/ ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Teknik Analisa Data

Data diolah dengan menggunakan *software Microsoft Excel* dan *SPSS* versi 23. Penelitian ini akan diolah melalui 3 tahapan, yaitu:

1. Uji Reliabilitas dan uji validitas.

Teknik reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Interbal Consistency*, yaitu hanya menguji sekali saja untuk mendapatkan suatu keputusan. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6 (Imam Ghozali, 2011). Validitas adalah suatu derajat ketepatan sebuah instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Ariffin, 2012). Sukardi (2013) menyatakan bahwa validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur.

2. Analisis Regresi Berganda

Teknik ini digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut adalah model persamaan regresi:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

3. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)



Uji determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Koefisien determinasi di tentukan dengan rumus:

$$R^2 = \text{Adjusted R square} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel. 1 Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran	50	6,00	26,00	10,5714	3,98434
Pemahaman	50	6,00	24,00	11,5714	4,34933
Sanksi	50	4,00	16,00	9,0000	2,53311
Pelayanan	50	5,00	20,00	9,1224	3,53337
Kepatuhan	50	7,00	28,00	12,9184	4,50387
Valid N (listwise)	50				

Sumber: Pengolahan Dengan SPSS 21.

Dari hasil analisis statistik deskriptif variabel kesadaran perpajakan nilai *mean* sebesar 10,57 dan standar deviasi sebesar 3,984 dikarenakan nilai *mean* lebih besar dari nilai standar deviasi maka dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel kesadaran perpajakan dinyatakan normal.

Pada variabel pemahaman pajak dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel pemahaman wajib pajak dinyatakan normal. Untuk variabel sanksi pajak dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel sanksi pajak dinyatakan normal. Untuk variabel pelayanan dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel pelayanan dinyatakan normal. Dari hasil analisis statistik deskriptif variabel kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai *mean* sebesar 12,918 dan standar deviasi sebesar 4,503 dikarenakan nilai *mean* lebih besar dari nilai standar deviasi maka dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel kepatuhan wajib pajak dinyatakan normal.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi pengujian validitas dan reliabilitas, berikut akan dijelaskan satu persatu secara jelas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji tingkat keabsahan dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Validitas
1	X1.1	0,557	0,361	Valid
2	X1.2	0,812	0,361	Valid
3	X1.3	0,824	0,361	Valid
4	X1.4	0,629	0,361	Valid
5	X1.5	0,811	0,361	Valid
6	X1.6	0,812	0,361	Valid
7	X2.1	0,767	0,361	Valid
8	X2.2	0,882	0,361	Valid



9	X2.3	0,798	0,361	Valid
10	X2.4	0,854	0,361	Valid
11	X2.5	0,850	0,361	Valid
12	X2.6	0,896	0,361	Valid
13	X3.1	0,743	0,361	Valid
14	X3.2	0,784	0,361	Valid
15	X3.3	0,723	0,361	Valid
16	X3.4	0,770	0,361	Valid
17	X4.1	0,797	0,361	Valid
18	X4.2	0,891	0,361	Valid
19	X4.3	0,878	0,361	Valid
20	X4.4	0,817	0,361	Valid
21	X4.5	0,846	0,361	Valid
24	Y1	0,882	0,361	Valid
25	Y2	0,890	0,361	Valid
26	Y3	0,858	0,361	Valid
27	Y4	0,898	0,361	Valid
28	Y5	0,801	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Dengan SPSS 21.0

Dengan menggunakan responden sebanyak 50 orang, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = n-2. Jadi df untuk semua variabel = 50-2 = 48 dan r tabelnya adalah 0,361. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel maka dapat dikatakan data valid.

2. Uji Reliabilitas

Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsentrasi jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh responden. Adapun alat analisisnya menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisiensi Alpha	Keterangan
Kesadaran	0,820	Reliabel
Pemahaman	0,916	Reliabel
Sanksi	0,746	Reliabel
Pelayanan	0,900	Reliabel
Kepatuhan WP	0,898	Reliabel

Sumber: Pengolahan Dengan SPSS 21.0

Hasil pengujian dari instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengujian menghasilkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka instrumen tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Dari data diatas menunjukkan bahwa semua variabel adalah reliabel karena nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga dapat digunakan untuk mengolah data selanjutnya.

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	B	Standar Error
Konstanta	0,400	0,457
Kesadaran	0,216	0,068



Pemahaman	0,208	0,088
Sanksi	0,427	0,087
Pelayanan	0,526	0,097

Sumber: pengolahan dengan SPSS 21.0

Adapun persamaan regresi diatas dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y1 = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X4 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 0,400 ini dapat diartikan bahwa nilai variabel kesadaran perpajakan, pemahaman prosedur perpajakan, sanksi wajib pajak dan pelayanan pajak bernilai 0 maka kepatuhan wajib pajak sebesar 0,400.
- Nilai koefisien regresi variabel kesadaran pajak 0,216 bernilai positif, artinya apabila kesadaran pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel pemahaman prosedur perpajakan, sebesar 0,208 bernilai positif, artinya apabila pemahaman prosedur perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel sanksi wajib pajak sebesar 0,427 bernilai positif, artinya apabila sanksi wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan pajak sebesar 0.191 bernilai positif, artinya apabila pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Uji t

Variabel	P _{value}
Kesadaran	0,003
Pemahaman	0,023
Sanksi	0,000
Pelayanan	0,000

Sumber: pengolahan dengan SPSS 21.0

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan mempunyai nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Ini berarti kesadaran perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesa terbukti.

Sedangkan untuk variabel pemahaman prosedur perpajakan mempunyai nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ yang artinya bahwa variabel pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Sanksi wajib pajak mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa variabel sanksi wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



Variabel pelayanan pajak mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Probabilitas sebesar 0,000 ($P_{\text{value}} < 0,05$). Hal ini berarti Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pada KPP Pratama Surakarta, sehingga hipotesis ke lima (H_5) diterima.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjust R Square
1	0,984	0,968	0,965

Sumber: pengolahan dengan SPSS 21.0

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai *Adjusted-R²* sebesar 0,965 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa ke empat variabel yang terdiri dari Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan mampu menjelaskan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 96,5% sedangkan sisanya 3,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian mengenai pengaruh kesadaran, pemahaman, sanksi dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pada KPP Pratama Surakarta, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut :

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran bahwa pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dari wajib pajak dalam menunjang pembangunan Negara. Menyadari hal ini, wajib pajak dengan suka rela membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_1) menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ yang artinya bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_1) diterima karena kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian mutia (2014) yang menyatakan kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan teori Muliari dan Setiawan (2010), yang menyatakan bahwa Semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat berpengaruh pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menjelaskan bahwa pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna dapat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi bangsa dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal itu, wajib pajak membayar pajak dengan sukarela karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

2. Pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak.



Dalam teori atribusi, pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal dikarenakan berada pada kendali wajib pajak itu sendiri. Tingkat pemahaman seorang wajib pajak yang berbeda akan mempengaruhi penilaian dari masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi akan membuat wajib pajak berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pemahaman seorang wajib pajak berkenaan dengan peraturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Peningkatan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan harus terus dilakukan oleh pihak-pihak terkait, baik wajib pajak maupun aparat pajak, sehingga kepatuhan WP OP yang melakukan usaha di Kabupaten Tegal akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi ditunjukkan kepada seorang wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan yang berlaku atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Hasil pengujian hipotesis keempat (H_3) menyatakan bahwa Variabel sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya sanksi pajak maka akan berdampak pada tingkat kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmawanti, Dewi (2015).

4. Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis keempat (H_4) menyatakan bahwa pelayanan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengertian mutu dapat dikatakan sebagai standar kinerja yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa apabila pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan wajib pajak maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) dan Putri (2012).

5. Pengaruh kesadaran, pemahaman, sanksi dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa probabilitas sebesar 0,000 ($P_{\text{value}} < 0,05$). Hal ini berarti Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pada KPP



Pratama Surakarta, sehingga hipotesis ke lima (H_5) diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa keempat variabel independen berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh ilhamsyah, maria, dan rizky (2016) yang menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Penelitian ini menguji Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pada KPP Pratama Surakarta. Adapun hasil kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. kesadaran perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta
2. Pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta
3. Sanksi wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta
4. Pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta
5. Kesadaran, Pemahaman, Sanksi Dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pada KPP Pratama Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko*. Accounting Analysis Journal 2 (3), 345-352.
- Anggraeni, Rika. 2007. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Prbadi Di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya*. <http://repository.petra.ac.id/3690/>
- Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Aryobimo, Putut Tri dan Cahyonowati, Nur. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar S. 2014. *Psikologi Inteligensi*. Yogyakarta.
- Chotimah, Chusnul. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Survey Di Kota Klaten)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19 Edisi 5*. Universitas Diponegoro, Semarang.



- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3, No. 1. Nopember. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Ilhamsyah Randi, Maria G.W. E, Rizky YD. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. JEJAK Vol. 8, No. 1. Malang: Universitas Brawijaya.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Jaya, Anita. 2017. “*Analys of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Statisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province.*” International Journal of Business and Management Invention, Vol. 6 (2017): 73-783.
- Nurlaela. 2014. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Presepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Jurnal Paraigma, 11(02), 89-101.
- Manik Asri, Wuri. 2009. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*”. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Masrurroh Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Diponegoro Journal Of Accounting Vol. 3, No. 4, Hal.1-15
- Mutia, SPT. 2016. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi Universitas Padang.
- Olabede, James O, dkk. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Nigeria Dengan Di Moderasi Oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Yang Dihadapi*.
- Prihartanto, dkk. 2013. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi kasus pada wajib pajak PBB P2 Kecamatan Pesantren Kota Kediri)*.”Jurnal ilmiah mahasiswa FEB Vol 2, No 1 : Semester Ganjil 2013/2014 – S1 Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.
- Purnamasari, Dyah and Sudaryo, Yoyo . 2018. “ *The Effect of Knowledge Taxpayer, Moral Tappayer and Tax Sanctions on Taxpayers Compulsory*”. International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 9 (2018): 5.



- Putri, Aamanda & I Ketut Jati. 2012. FaktorFaktor yang Mempengaruhi Kepatuha Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar.
- Rahayu, Yayuk Ngesti, dkk. 2017. “*The Role Of Taxpayer Awareness, Tax Regulation and Understanding in Taxpayer Compliance.*”*Journal of Accounting and Taxation*, Vol.9(10), (2017): 139-146.
- Rohemah, Riskiyatur, Sri Rizki, dkk, 2015. *Kesadaran Pembayaran Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.*
- Saidi, M Djafar. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT. Salemba Empat : Jakarta.
- Secaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. New York: John Wiley & Sons, inc.
- Septi Mory, 2015. *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan*. (www.kemenkeu.go.id) Diakses tanggal 20 Juli 2018.
- Seri KUP-Pembukuan & Pencatatan Bagi Wajib Pajak (www.pajak.go.id). Diakses tanggal 20 Julil 2018.
- Siti. 2009. “Perpajakan: Teori dan Kasus”. Edisi 5 Buku 1. Salemba Empat: Jakarta.
- Sudaryono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Prenada Media.
- Sugiyono. 2013. “Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi”.Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2016. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”. Cetakan ke23. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sukardi, 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono Fany. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.