



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK  
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
*RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
SUKARELA WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Rangga Sukriyanto

1502015159

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2021



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN  
PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS  
DAN *RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
SUKARELA WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Rangga Sukriyanto

1502015159

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2021

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN *RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK" merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau diteliti oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari hasil peneliti skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 13 Agustus 2021  
Yang Menyatakan,



  
Rangga Sukriyanto  
(NIM/ 1502015159)

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN  
PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
*RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK

**NAMA** : RANGGA SUKRIYANTO  
**N I M** : 1502015159  
**PROGRAM STUDI** : AKUNTANSI  
**TAHUN AKADEMIK** : 2020-2021

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Dewi Puji Rahayu, S.E., M.Si.	
Pembimbing II	Sumardi, S.E., M.Si.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB  
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN *RELIGIOSITY*  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK**

Yang disusun oleh:  
Ranga Sukriyanto  
1502015159

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 13 Agustus 2021

**Tim Penguji :**

Ketua, merangkap anggota :

(Bambang Tutuko, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si.)

Anggota

(Dr. Nuzulul Hidayati, S.E., M.M., Ak., CA.)

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

(Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.)

(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.)

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN *RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK**

Yang disusun oleh:  
Ranga Sukriyanto  
1502015159

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 13 Agustus 2021

#### **Tim Penguji :**

Ketua, merangkap anggota :

(Bambang Tutuko, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si.)

Anggota :

(Dr. Nuzulul Hidayati, S.E., M.M., Ak., CA.)

#### **Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

(Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.)

(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.)

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB  
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN *RELIGIOSITY*  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK**

Yang disusun oleh:  
Ranga Sukriyanto  
1502015159

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA


Pada tanggal : 13 Agustus 2021

**Tim Penguji :**


Ketua, merangkap anggota :

  
(Bambang Tutuko, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Sekretaris, merangkap anggota :

  
(Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si.)

Anggota

  
(Dr. Nuzulul Hidayati, S.E., M.M., Ak., CA.)

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

  
(Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

  
(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Rangga Sukriyanto  
NIM : 1502015159  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN RELIGIOSITY TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengeloladalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 13 Agustus 2021  
Yang menyatakan,



(Rangga Sukriyanto)



## ABSTRAK

**Rangga Sukriyanto (1502015159)**

**“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN *RELIGIOSITY* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK”.**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

Kata Kunci : Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, *Reiligosity*, Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan *religiosity* terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak pada wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok. Dalam penelitian ini digunakan metode *accidental sampling*. Variabel yang diteliti adalah tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan *religiosity* sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan sukarela wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang berdomisili diwilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok dan memiliki NPWP adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel yang terpilih sebanyak 100 (seratus) responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, yaitu pengumpulan data yang berupa pertanyaan baik secara langsung atau tidak langsung yang dikirim kepada responden. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, analisis akuntansi dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 24.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai probalitas signifikansi variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak sebesar  $0,016 < 0,05$ , Kualitas Pelayanan Fiskus  $0,482 > 0,05$ , *Religiosity*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan *Religiosity* secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti secara simultan Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan *Religiosity* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Adjusted R Square* sebesar 0,469, ini berarti bahwa variabel kepatuhan sukarela wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan *religiosity* adalah sebesar 46,9% dan sisanya 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sanksi perpajakan, penyuluhan pajak, pemeriksaan pajak, dan tingkat pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang di atas, peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan pengujian di Wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok dengan menambahkan factor-faktor lainnya dan sebaliknya menggunakan metode wawancara langsung dengan responden, karena dengan metode wawancara responden akan lebih paham dengan pertanyaan yang kita maksud.

## **ABSTRACT**

**RanggaSukriyanto (1502015159)**

**“THE EFFECT OF THE LEVEL, IN THE AMENDMENT OF TAXPAYER REGULATIONS, QUALITY OF FISCUS SERVICE DAN RELIGIOSITY ON THE LEVEL OF TAXPAYER VALUNTARY COMPLIANCE”.**

*The Thesis of Bachelor Degree Program, Accounting Major. Economic and Business Faculty. University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

Keywords: The level in amendment of taxpayer regulations, quality of fiscus service, religiosity, taxpayer voluntary compliance.

The purpose of this study was to determine the effect of the level of understanding of taxpayer tax regulations, quality of tax services and religiosity on taxpayer voluntary compliance in the Cilodong District, Depok City. In this study, the accidental sampling method was used. The variables studied were the level of understanding of taxpayer tax regulations, the quality of tax services and religiosity as independent variables. While the dependent variable in this study is taxpayer voluntary compliance.

The population in this study were respondents who live in the Cilodong District, Depok City and have a NPWP. The sampling technique used was accidental sampling with 100 (one hundred) selected samples. The data collection technique is done by distributing questionnaires, namely data collection in the form of questions either directly or indirectly sent to respondents. The data processing and analysis techniques used were data quality test, accounting analysis and multiple linear regression analysis using SPSS version 24.

The t test results show that the probability value of the significance level of the Taxpayer's Tax Regulation Understanding Level is  $0.016 < 0.05$ , Fiscal Service Quality  $0.482 > 0.05$ , Religiosity  $0.000 < 0.05$ . This shows that the variable Y Rate of Taxpayer Regulations and Religiosity partially affects the Taxpayer's Voluntary Compliance. Meanwhile, Fiskus Service Quality has no effect on Taxpayer Voluntary Compliance. The results of the F test show that the significance probability value is  $0.000 < 0.05$ , which means that simultaneously the Level of

Understanding of Taxpayer Tax Regulations, Fiscal Service Quality and Religiosity have a significant effect on Taxpayer Voluntary Compliance. Adjusted R Square is 0.469, this means that the voluntary taxpayer compliance variable which can be explained by the variables of understanding of tax regulations, quality of tax authorities and religiosity is 46.9% and the remaining 53.1% is influenced by other variables not examined such as tax sanctions, tax counseling, tax audits, and level of education.

Based on the results of the above research, the researcher gave suggestions to the next researcher to conduct tests in the Cilodong District, Depok City by adding other factors and vice versa using the direct interview method with the respondent, because with the interview method respondents would better understand the questions we mean.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmutallahi Wabarakatuh,*

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *SubhanahuWaTa'ala* yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan *Religiosity* terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak”. Shalawat serta salam tak lupa turunkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Tak lupa juga peneliti ucapkan terima kasih kepada ayah dan ibu serta keluarga tercinta yang selalu memberikan pengertian, motivasi, nasihat dan dukungan secara moril maupun materil serta do'a yang tidak putus-putusnya dipanjatkan hingga selesai dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi. Dalam penelitian skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan serta pengalaman yang sangat berarti. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr.Nurasyidin, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III & IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.


6. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Ibu Dewi Puji Rahayu, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberi bekal ilmu yang berguna selama peneliti menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
9. Seluruh teman-teman program studi terkhusus program studi Akuntansi UHAMKA angkatan 2015 Fadli, Mawan, Gian, Rama, Reza, Tondi, Siti Rahayu dan Tamul yang telah memberikan motivasi, semangat dan perhatian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kader PK IMM FEB UHAMKA yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang telah kalian berikan dibalas oleh Allah *SubhanahuWaTa'ala*. Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dalam tata bahasa dan ruang lingkup permasalahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti menerima berbagai kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan juga khususnya bagi peneliti.

*Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat*

*Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh.*

Jakarta, 5 Juli 2021  
Peneliti,

  
Rangga Sukriyanto  
(NIM. 1502015159)

## DAFTAR ISI

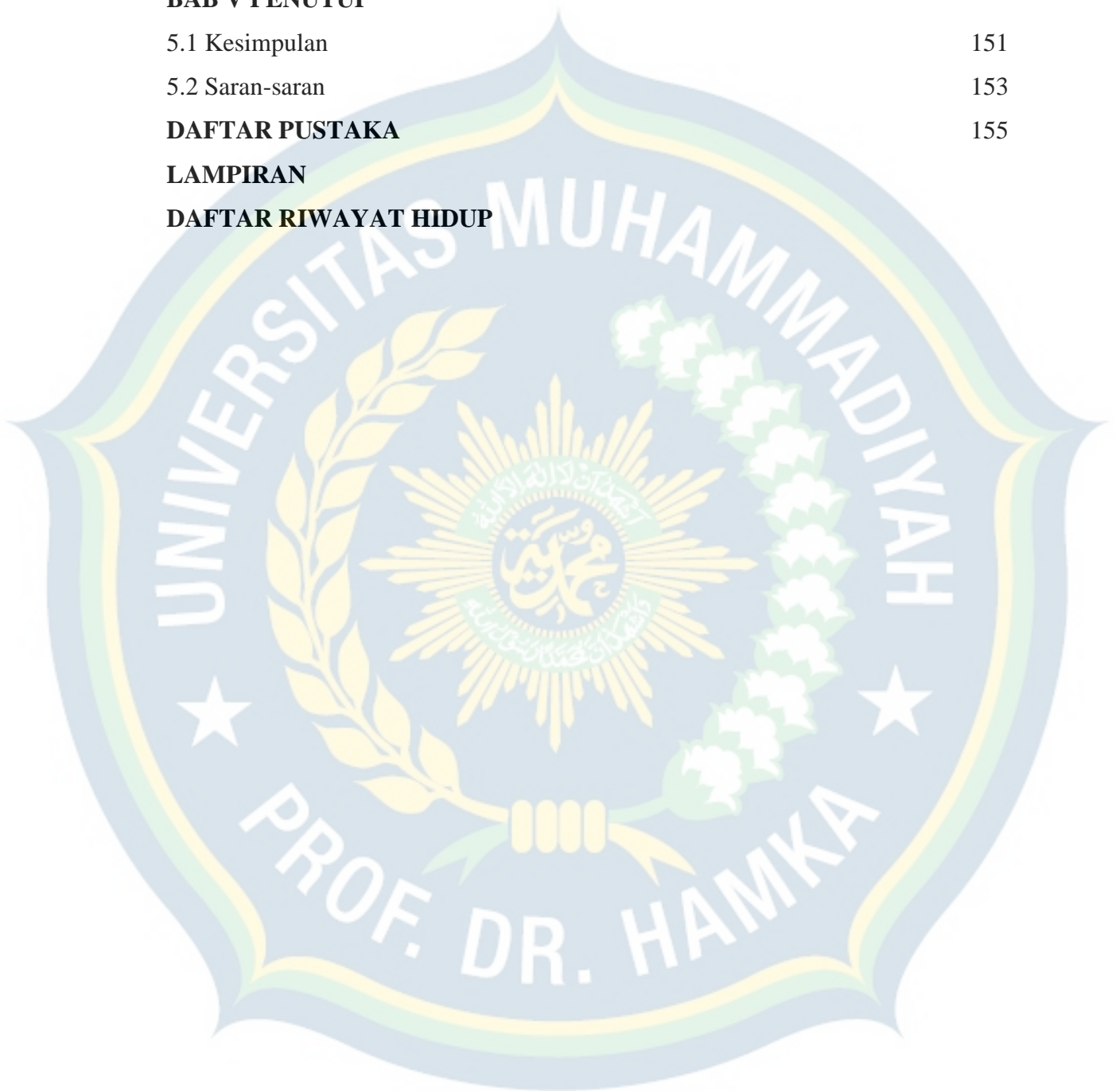
<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	ii
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	v
<b>ABSTRAK</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR</b>	x
<b>DAFTAR ISI</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	8
1.2.3 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	12
2.2 Telaah Pustaka	62
2.2.1 Pajak	62
2.2.1.1 Asas Pemungutan Pajak	62
2.2.1.2 Fungsi Pajak	63
2.2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	64
2.2.1.4 Pengelompokan Pajak	64
2.2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	66

2.2.2	<i>Wajib Pajak</i>	67
2.2.2.1	<i>Wajib Pajak Orang Pribadi</i>	68
2.2.2.2	<i>Wajib Pajak Badan</i>	69
2.2.2.3	<i>Kewajiban dan Hak Wajib Pajak</i>	69
2.2.3	<i>Kepatuhan Wajib Pajak</i>	74
2.2.3.1	<i>Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak</i>	74
2.2.3.2	<i>Jenis Kepatuhan Wajib Pajak</i>	75
2.2.3.3	<i>Kriteria Wajib Pajak Patuh</i>	76
2.2.3.4	<i>Indikator Wajib Pajak Patuh</i>	77
2.2.4	<i>Kepatuhan Sukarela</i>	77
2.2.4.1	<i>Pengertian Kepatuhan Sukarela</i>	77
2.2.5	<i>Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak</i>	78
2.2.6	<i>Kualitas Pelayanan</i>	80
2.2.6.1	<i>Pengertian Pelayanan Fiskus</i>	80
2.2.6.2	<i>Dimensi Kualitas Pelayanan</i>	81
2.2.6.3	<i>Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan</i>	82
2.2.7	<i>Religiosity</i>	83
2.2.7.1	<i>Pengertian Religiosity</i>	83
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i>	85
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i>	86
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	<i>Metode Penelitian</i>	88
3.2	<i>Operasional Variabel</i>	88
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i>	92
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	94
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	94
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	94
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i>	95
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	95
3.5.2	<i>Analisis Akuntansi</i>	96
3.5.3	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	97



3.5.3.1 <i>Uji Asumsi Klasik</i>	97
3.5.3.2 <i>Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i>	100
3.5.3.3 <i>Uji Hipotesis</i>	101
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 <i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i>	103
4.1.1 <i>Sejarah Singkat Kecamatan Cilodong Kota Depok</i>	103
4.1.2 <i>Visi dan Misi Kecamatan Cilodong Kota Depok</i>	103
4.1.3 <i>Struktur Organisasi</i>	104
4.1.4 <i>Fungsi dan Tugas</i>	105
4.1.5 <i>Cakupan Wilayah</i>	106
4.1.6 <i>Karakteristik Responden</i>	106
4.1.7 <i>Data Deskriptif Responden</i>	107
4.2 <i>Hasil Pengelolaan Data Dan Interpretasi</i>	110
4.2.1 <i>Hasil Uji Kualitas Data</i>	110
4.2.1.1 <i>Hasil Uji Validitas</i>	110
4.2.1.2 <i>Uji Realibilitas</i>	112
4.2.2 <i>Analisis Akuntansi</i>	112
4.2.2.1 <i>Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak</i>	113
4.2.2.2 <i>Kualitas Pelayanan Fiskus</i>	117
4.2.2.3 <i>Religiosity</i>	121
4.2.2.4 <i>Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak</i>	125
4.2.2.5 <i>Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak</i>	129
4.2.2.6 <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak</i>	130
4.2.2.7 <i>Pengaruh Religiosity dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak</i>	132
4.2.2.8 <i>Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Religiosity dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak</i>	133
4.2.3 <i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	135
4.2.3.1 <i>Uji Asumsi Klasik</i>	137
4.2.3.2 <i>Koefisien Determinan (<math>R^2</math>)</i>	143

4.2.3.3 Uji Hipotesis	144
4.3 Pembahasan	147
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan	151
5.2 Saran-saran	153
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	155
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Realisasi Pajak 2009 sampai 2019 .....	2
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
3.	Operasional Varabel	89
4.	Daftar Skala Likert	95
5.	Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesoner	107
6.	Usia Responden ...	108
7.	Jenis Kelamin Responden	108
8.	Pendidikan Responden	109
9.	Status Responden	109
10.	Uji Validitas Variabel Tinkat Pemahaman PeraturanPajak Wajib Pajak, Kualias Pelayan Fiskus, <i>Religiosity</i> dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	110
11.	Uji Reabilitas Variabel Tinkat Pemahaman PeraturanPajak Wajib Pajak, Kualias Pelayan Fiskus, <i>Religiosity</i> dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	113
12.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan Pajak	114
13.	Rekapitulasi Jawaban Respoden Variabel Kualitas Pelayan Fiskus	117
14.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Religiosity</i>	121
15.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	125
16.	Variabel $X_1$ dan Y	129
17.	Variabel $X_2$ dan Y	131

18.	Variabel $X_3$ dan Y	132
19.	Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, <i>Religiosity</i> dan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak	133
20.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	135
21.	<i>One-sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	139
22.	Hasil Uji Multikolinearitas	140
23.	Hasil Uji Autokorelasi	142
24.	Hasil <i>Run Test</i>	143
25.	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	143
26.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	144
27.	Hasil Uji F	146



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PROF. DR. HAMKA

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis	87
2.	Struktur Organisasi	104
3.	<i>Normal Probability Plot</i> – Uji Normalitas	137
4. ★	Histogram – Uji Normalitas	138
5.	Grafik <i>Scatter Plot</i>	141



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Tabel Kuesioner.....	1/16
2.	Tabel Distribusi t .....	3/16
3.	Tabel Distribusi F.... .....	4/16
4.	Tabel <i>Durbin Watson</i> .....	5/16
5.	Hasil Uji Deskriptif.....	6/16
6.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	7/16
7.	Hasil Uji Normal <i>P-Plot of Regression Standarized Residual</i>	7/16
8.	Hasil Uji Normal <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i> .....	7/16
9.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	8/16

10.	Hasil Uji Heterokedastisitas/Scatterplot.....	9/16
11.	Hasil Uji Autokorelasi.....	9/16
12.	Hasil Uji F.....	10/16
13.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I .....	12/16
14.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II .....	13/16
15.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi.....	14/16
16.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi.....	15/16
17.	Formulir Pengajuan Perubahan Judul Skripsi.....	16/16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber yang dimiliki oleh suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Pajak merupakan salah satu bentuk iuran masyarakat (Judisseno, 2012:2). Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, peran pajak sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP, bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jadi pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan kepentingan pribadi. Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara yang berperan besar bagi kelangsungan negara.

Didalam salah satu surat kabar elektronik CNBC Indonesia memaparkan penerimaan pajak pada tahun 2019 sangat mengecewakan. Hingga akhir 31



Desember 2019, penerimaan pajak hanya mencapai 84,4% atau sebesar Rp 1.332 triliun dari target Rp 1.577 triliun. Dengan kata lain penerimaan pajak masih kurang sebesar Rp 245 triliun. Jika dilihat dalam 10 tahun ke belakang, penerimaan pajak tidak pernah mencapai target. Terakhir pada tahun 2018 target pajak yang diincar pemerintah yaitu sebesar Rp 1.424 triliun dan terealisasi sebesar Rp 1.315 triliun dengan *shortfall* Rp 108 triliun, meningkat ditahun sebelumnya menjadi 92%. Berikut data realisasi penerimaan sejak tahun 2009 sampai 2019 yang dilansir CNBC Indonesia:

**Tabel 1**  
**Data Realisasi Pajak 2009 sampai 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persen %</b>	<b>Target</b>	<b>Shortfall</b>
2009	Rp 545 triliun	94,5%	Rp 577 triliun	Rp 32 triliun
2010	Rp 628 triliun	94,9%	Rp 662 triliun	Rp 34 triliun
2011	Rp 743 triliun	97,3%	Rp 764 triliun	Rp 21 triliun
2012	Rp 836 triliun	94,5%	Rp 885 triliun	Rp 49 triliun
2013	Rp 921 triliun	92,6%	Rp 995 triliun	Rp 74 triliun
2014	Rp 985 triliun	91,9%	Rp 1.072 triliun	Rp 87 triliun
2015	Rp 1.055 triliun	81,5%	Rp 1.294 triliun	Rp 239 triliun
2016	Rp 1.283 triliun	83,4%	Rp 1.539 triliun	Rp 256 triliun
2017	Rp 1.147 triliun	89,4%	Rp 1.283 triliun	Rp 136 triliun
2018	Rp 1.315,9 triliun	92%	Rp 1.424 triliun	Rp 108 triliun
2019	Rp 1.332 triliun	84,4%	Rp 1577 triliun	Rp 245 triliun

*Sumber : CNBC Indonesia*

Baru – baru ini CNN Indonesia memuat sebuah kasus suap *restitusi* pajak PT Wahana Auto Eka Marga (PT WAE). Komisi Pemerantas Korupsi dan Kementerian Keuangan bekerjasama dalam hal pengungkapan kasus *restitusi* pajak ini. Semestinya pajak yang dibayarkan digunakan untuk pembangunan yang bermanfaat bagi kesejahteraan rakyat. Namun dalam kasus ini, pembayarannya direkasaya sedemikian rupa agar perusahaan sebagai Wajib Pajak yang harusnya membayar pajak kenegara justru ditemukan Negara yang harus membayar klaim kelebihan bayar pada perusahaan. Dalam kasus ini, KPK menetapkan Komisariss PT WAE sebagai pemberi suap. Sementara empat orang pegawai Kemenkeu sebagai pihak penerima. Mereka menerima suap sebesar Rp 1,8 miliar agar menyetujui restitusi pajak PT WAE tahun pajak 2015 sebesar Rp 5,03 miliar dan tahun pajak 2016 sebesar Rp 2,7 miliar (cnnindonesia.com).

Dari kasus di atas adanya suatu tindakan kecurangan perpajakan yang melibatkan Kemenkeu yang dapat meningkatnya rasa kurang percaya masyarakat terhadap pemerintahan. Hal ini dapat menyulitkan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang berdasarkan kesadaran tentang kewajiban perpajakan, tidak ada paksaan dan tidak takut sanksi perpajakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela.

Berdasarkan laporan tahunan yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dari tahun 2012 sampai dengan 2019 menunjukkan data kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT mengalami peningkatan sedikit demi sedikit ditahun 2019 jumlah pelaporan SPT baru mencapai 10.976.038 jiwa dikarenakan otoritas pajak mengubah batas pelaporan menjadi 30 april 2020. Selanjutnya dilihat pada tahun

2018 menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak mengalami penurunan kembali yaitu sebesar 72,10% dari Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 17.653.046 sedangkan tahun sebelumnya pada tahun 2017 yang mencapai 72,58% dari 16.598.887 Wajib Pajak yang terdaftar. Namun tidak dapat disangga bahwa setiap tahun mengalami peningkatan tiap tahunnya, dimana pada tahun 2012 tingkat kepatuhan pelaporan SPT sebesar 52,31%.

Kepatuhan ada dua macam yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang Perpajakan. Misalnya batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu berakhir (Rahayu, S. K, 2013:138).

Menurut Adiasa (2013), kepatuhan sukarela Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung

dari *self assesment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Untuk meningkatkan Kepatuhan sukarela Wajib Pajak, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan salah satunya terkait pentingnya pemahaman terhadap peraturan pajak. Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan pajak adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2014). Dalam usaha penyampaian pemahaman peraturan pajak ini harus diusahakan oleh aparat pajak dengan banyak melakukan sosialisasi terkait undang-undang perpajakan yang baru baik melalui sosial media, internet dan banner (Rahayu, D. P, 2019).

Karena itu, banyaknya sosialisasi yang dilakukan membuat pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak meningkat, secara tidak langsung membuat kepatuhan untuk membayar pajak secara sukarela meningkat seiring dengan pengetahuan Wajib Pajak terkait dengan penggunaan pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para Wajib Pajak. Meningkatkan kepatuhan secara sukarela semakin tinggi bila diimbangi dengan pengetahuan terkait pajak yang baik.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adiputra, H. (2014), menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani.S dan Desy S. (2017) menyatakan bahwa

pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang baik. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan merupakan elemen penting dan menentukan dalam kepatuhan sukarela Wajib Pajak untuk membayar pajak yang harus dibayar. Aparat pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap Wajib Pajak agar dapat memberikan kepuasan dalam melakukan kewajiban perpajakan dan meningkatkan Kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Menurut Hardiningsih, P. (2014:35) menyebutkan bahwa kualitas fiskus antara lain : 1. Memiliki kompetensi, *skill, knowledge, experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan Undang-Undang, 2. Kecepatan dan ketanggapan dalam melayani permasalahan perpajakan, 3. Melakukan pembinaan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak, 4. Kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan Wajib Pajak.

Hal tersebut dibuktikan oleh beberapa peneliti yang dilakukan oleh Farid, S. (2013) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun berbeda dengan Ningsih dan Rahayu

(2016) dalam pemaparannya bahwa pelayan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan sukarela Wajib Pajak tidak lepas dari sikap jujur seorang Wajib Pajak dalam pelaporan pajak yang disampaikannya, sikap jujur ini merupakan salah satu muatan religiusitas seseorang. Religiusitas merupakan nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya (Panggabean, 2014). Dalam hal kepatuhan nilai dari dimensi konsekuensi religiusitas dalam hal ini berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu mau berkomitmen dengan ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya: menolong orang lain, bersikap jujur, mau berbagi, tidak mencuri, dan lain-lain (Marliani, 2013). Diharapkan dengan semakin tinggi nilai religiusitas seseorang dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hani, H. (2019) menyatakan bahwa *religiosity* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchamad, F. (2019) menyatakan bahwa religiusitas tidak mempengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan pajak pemerintah menerapkan sistem perpajakan *self assesment*, memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri (Diana dan Setiawati, 2014:1). Sistem *self assesment* ini diharapkan memudahkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Penelitian ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya, penelitian ini lebih memfokuskan pada kepatuhan pajak sukarela (*voluntary compliance*) yang melihat kepatuhan dari sisi moral Wajib Pajak tidak atas dasar sanksi semata. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan *Religiosity* Terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak”**.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak ?
2. Apakah pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak ?
3. Apakah pengaruh Tingkat Pemahaman *Religiosity* Pajak Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak ?
4. Apakah Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Tingkat Pelayanan Fiskus dan *Religiosity* terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak?

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Tingkat pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus dan *religiosity* sebagai variable Independen dan Tingkat kepatuhan Sukarela Wajib Pajak sebagai Variabel dependennya.
2. Penelitian ini juga terbatas pada waktu dan tempat penelitian yang akan mengambil sampel Wajib Pajak Orang Pribadi berdomisili di daerah Kecamatan Cilodong Kota Depok.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang akan dibahas maka dirumuskan :

1. Bagaimana tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.
2. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.
3. Bagaimana *religiosity* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.
4. Bagaimana tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk menemukan bukti empiris atas hal – hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak secara parsial terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak di Wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok.



2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan Fiskus secara parsial terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak di Wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* secara parsial terhadap Tingkat Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak di Wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok.
4. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak, Kualitas pelayanan Fiskus dan *Religiosity* secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Sukarela Wajib pajak di Wilayah Kecamatan Cilodong Kota Depok.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Bagi akademik :

- 1) Manfaat untuk Kampus :

Agar penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang perpajakan khususnya Kepatuhan Sukarela.

- 2) Manfaat untuk Peneliti:

Untuk menambah referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

2. Bagi Praktisi :

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi :

Dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar kewajibannya serta secara tidak langsung mengetahui bahwa dengan membayar pajak ikut membantu pemerintah dalam pembangunan negara.

2) Kantor Pelayanan Pajak :

Dapat menjadi masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mengenai tindakan yang dapat diambil KPP guna meningkatkan kepatuhan Sukarela Wajib Pajak.

3) Pemerintah :

Menjadi masukan bagi pemerintah Indonesia agar penyampaian transparansi pajak disampaikan dengan baik guna meningkatkan dan mengukur kepercayaan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, Hermawan. (2014). *“Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 25 Badan”*. Makassar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Arum, Harjanti. Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Aryobimo, Putut. Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- As'ari Nur Ghailina dan Teguh Erawati (2018) *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Akuntansi Dewantara Volume 2, No. 1 April 2018.
- Asfa I. Esti Rizqiana dan Wahyu Meiranto (2017) *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* Jurnal Akuntansi Diponegoro Volume 6, Nomor 3 Tahun 2017 : 1-13. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Asrinanda dan Yossi Diantimala (2018) *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sistem Penilaian Mandiri, dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* Jurnal Penelitian Akademik di Bisnis dan Ilmu Sosial Volume 8, No. 10, Oktober 2018 : 539-550 Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Azmi Muhammad Nurul (2018) *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Pontianak)* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Berutu, Dian. Anggraeni. 2013. *Persepsi Keadilan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Cahya, (2013), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung). Skripsi (S1): Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan.
- Caroko, Bayu, dkk. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak*. Jurnal Perpajakan, No. 1, Vol. 1, Hal 1-10, Januari 2015. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Chigbu, Emmanuel Ezeji dan Charles Odinakachi. (2015). *Pajak dan Perekonomian di Nigeria : (1994-2012)*. Jurnal Penelitian Bisnis dan keuangan, No. 1, Vol. 10, Hal. 454-464. Nigeria.
- Damodar N., Gujarati dan Dawn C. Porter. 2012. Dasar-dasar Ekonometrika Buku 2. Edisi 5. Raden Carlos Mangunsong (penj.). Jakarta: Salemba Empat
- Diana, Anastasia. dan Setiawati, Lilis. 2014. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Edward E. Marandu, Kristen Mbekomize and Alex Ifezue. (2014). *Penentu Kepatuhan Pajak : Sebuah Tinjauan Faktor dan Konseptualist*. Jurnal Penelitian Bisnis, Ekonomi, Keuangan dan Perbankan, Hal. 1-18, Oktober 2014.
- Fikriningrum, Winda. Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Fitria, Verisca. Dena. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP UNDIP.
- Hardiningsih, Pancawati. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Volume 3, Nomor. 1: 126-142.

- Indrawan Rizki, dan Bani Binekas (2018) *Pemahaman Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM* Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Volume 6, Nomor 3 Tahun 2018 Hal 419 – 428. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jendral Achmad Yani.
- Irmawati Agnes Sophia (2015) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Tiga)* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.
- Jannah Nafi'atul (2017) *Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WP yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali)* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Judisseno, Rimsy. K. 2012. *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kamil, Nurlis Islamiah. (2015). "The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance". (Survey on the Individuals Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). Research Journal of Finance and Accounting. Vol. 6, No. 2, Hal. 104-111.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia: 235/KMK.03/2003. Tanggal 3 Juni 2003 Tentang Kriteria Wajib pajak patuh.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Marjan Restu Mutmainnah (2014) *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan)* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

- Manurung, Surya. 2013. *Kompleksitas Kepatuhan Pajak*, (Online), (<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>, diakses 9 Oktober 2013).
- Nafsi, Soraya Dhabtun. (2013). *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UKM Sesudah Penerapan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013*. Skripsi. Surakarta : Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ningsih dan Rahayu (2016) *Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.
- Nugroho Rahman Adi dan Zulaikha (2012) *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Nurlis dan Islamiah Kamil (2015) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Denda Pajak dan Layanan Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Survei tentang Wajib Pajak Orang Pribadi di Jabodetabek & Bandung)* Jurnal Penelitian Keuangan dan Akuntansi Indonesia Volume 6, Nomor 2 Tahun 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.
- Oladipupu, Adesina Olugoke dan Uyioghosa Obazee. (2016). *Pengetahuan Pajak, Hukaman dan Kepatuhan Pajak pada UKM di Nigeria*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Hal. 1-9, Maret 2016. Nigeria.
- Prajogo Josephine Nidya dan Retnaningtyas Widura (2013) *Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pahak UMKM di Wilayah Sidoarjo* Jurnal Pajak dan Akuntansi Volume 3 Nomor 2 Tahun 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen.
- Priambodo Putu (2017) *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Puri Kurnia Asrining (2014) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP*

*Pratama Surakarta*) Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Putri, Rolalita Lukmana. (2016). “*Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*”. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Putut Tri Aryobimo (2012) *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)* Jurnal Akuntansi Diponegoro Volume 1 Nomor 2 Hal 1-12 Tahun 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Rahayu, Nurulita. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi, No. 1, Vol. 1, Hal. 15-30, April 2017. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

Rahayul Yayuk Ngesti, Margono Setiawan, dkk (2017) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Regulasi dan Pemahaman Perpajakan dalam Kepatuhan Wajib Pajak* Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Volume 9 (10), pp. 139-146, November 2017 Vol. 9 (10), hlm. 139-146 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wisnuwardhana, Malang, Jawa Timur dan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang, Jawa.

Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.

Rochmat Soemitro dan Kania Sugiarti , *Asas dan Dasar Perpajakan*, Refika Aditama, Bandung, Tahun 2014

Rustiyaningsih, Sri. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Warta Widya*, 2: 44-54.

Saepudin, Ade. 2012. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Tasikmalaya: Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

Santi, Anisa. Nirmala. 2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB*. Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Saragih Fitriani dan Desy S. (2017) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Medan Kota)* Jurnal Manajemen Perpajakan Volume 6, No. 1 Juni 2017 : 1-130 : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Saraswati, Anggun. Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2014. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 5th Edition*, New York: John Willey and Sons.
- Septarini, Dina Fitri. (2015). *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Merauke*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial. Vol. VI No. 1 Tahun 2015
- Siti Kurnia Rahayu. 2014. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar Yuli Anita , Saryadi, dkk (2012) *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Suandy Erly. (2014). *Hukum Pajak ,Edisi 6* .Yogyakarta : Penerbit Salemba Empat
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Syahril Farid (2013) *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Thiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan*. 2008. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.



*Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2009. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia Buku 1 Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.

Wilda Fitri (2017) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Yeni Rahma (2013) *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang diModerasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Sumber Internet :

<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-tahun-2018-pelaporan-spt-melalui-e-filing-meningkat-cukup-signifikan/>

<http://data.jakarta.go.id/dataset/data-realisis-jenis-jenis-pajak-jakarta-tahun-2012-s-d-2016>

<http://repository.unhas.ac.id/handle>

<https://www.cnbcindonesia.com/news>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi>