PENGARUH PENAGIHAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung)

Influence Of Tax Collection And Service Quality To Tax Compliance
(Research at Tax Office Pratama Cicadas Bandung)

Disusun oleh:
Shintiana Salam 2.11.09.165
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the tax billing and quality of service on tax compliance. The method used is descriptive and verification using saturated or census sampling techniques and statistical tests using correlation analysis, multiple regression analysis, the coefficient of determination and to test the hypothesis used is the F test and t test.

The results showed that simultaneous collection of tax and service quality significantly by 25.6% while the remaining 74.4% is explained by other factors not examined as self-assessment system, level of education, level of income.

Based on the results of the study authors suggest that the implementation of tax collection against the taxpayer should be implemented more stringent so that taxpayers will be more obedient in carrying out their tax obligations in accordance with the laws that have been determined. On the other hand the government should improve services to the public as a form of responsibility to the community.

Keywords: Tax Billing, Service Quality and Compliance individual taxpayer.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai pengeluaran negara yang bersifat pembangunan jangka panjang maupun membiayai pengeluaran rutin. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Kondisi perpajakan menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarkan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Karena sebagian besar perpajakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan professional / *tax agent*) bukan Fiskus selaku pemungut pajak.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance)* merupakan tulang punggung *system self assessment*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai bahan masukan khususnya mengenai penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak agar Direktorat Jendral Pajak (DJP) bisa benar-benar profesional dalam melayani para wajib pajak (WP).

2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

penagihan pajak merupakan perbuatan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak, karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang, khususnya mengenai pembayaran pajak. Jadi penagihan meliputi pengiriman surat teguran, surat paksa, sita, lelang, penyandraan, kompensasi, pencegahan daluwarsa (Siti Kurnia Rahayu 2010).

Pelayanan dapat diartikan sebagai sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP. "Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan" **(Ellitan 2007)**.

Istilah *"kepatuhan"* berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *system self assessment,* dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. "Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan dari pihak fiskus" **(Suprapti 2009).**

Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Dimana ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Modernisasi sistem dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima. Dengan memberikan pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Menurut **(Kurnia Rahayu 2010)** salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.

Selain itu menurut **(Pandiangan 2007)** tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keterkaitan antara pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak badan dapat dirumuskan dengan kerangka pemikiran seperti pada bagan 2.1.

Berdasarkan hubungan antara tujuan penelitian serta kerangka pemikiran teoritis terhadap rumusan masalah penelitian ini maka dapat diambil hipotesis bahwa:
"Penagihan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ."

3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Adapun teknik pengumpulan data yang akan diteliti terdiri dari berbagai sumber yaitu dilakukan dengan cara:

a. Observasi (Pengamatan Langsung)
   Yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan Kantor Pelayanan Pajak yang berhubungan dengan variabel penelitian.
b. Wawancara atau *Interview*
   Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang

berkaitan dengan masalah yang dibahas. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa yang berkaitan dengan Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Mulai dari literatur, buku-buku yang ada. Adapun dokumen-dokumen yang menggambarkan sejarah KPP Pratama Cicadas Bandung, dokumen yang menerangkan struktur organisasi pada KPP Pratama Cicadas Bandung.

Untuk meneliti bagaimana pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak ada dua operasionalisasi variabel dalam penelitian ini. Variabel, dimensi, indikator, dan skala pengukuran yang digunakan baik untuk variabel X1 dan X2 maupun variabel Y dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2.

Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan alat-alat bantu, berupa dasar-dasar teori yang telah dipelajari sebelumnya. Sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti, dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Adapun analisis penelitiannya akan dilakukan melalui pendekatan kualiitatif dengan menggunakan metode statistic, untuk pengujian hipotesis. Untuk melakukan pengujiannya diperlukan serangkaian langkah yang akan dimulai dari operasinalisasi variabel, teknik pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, serta metode analisa rancangan pengujian hipotesis.

a. Analisis **Regresi Linier Berganda (*Multiple*)**
   - Pengujian pada sub struktur pertama
   - Pengujian pada sub struktur kedua

b. Analisis Korelasi

c. Koefisiensi Determinasi

❖Rancangan Pengujian Hipotesis

1. Penetapan Hipotesis

a. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

a) Hipotesis parsial antara variabel bebas pelaksanaan penagihan pajak terhadap variable terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan pelaksanaan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha: Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelaksanaan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b) Hipotesis parsial antara variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variable terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak oranng pribadi.

Ha : Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c) Hipotesis secara keseluruhan antara variabel bebas pelaksanaan penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak oranng pribadi.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Hipotesis Statistik

- Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t). Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan uji satu pihak (*one tail test*) dilihat dari bunyi hipotesis statistik yaitu hipotesis nol (Ho) :p ≤ 0 dan hipotesis alternatifnya (H1) : ρ > 0
  Ho: ρ ≤ 0 : pelaksanaan penagihan pajak tidak berpengaruh positif terhadap variabel dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih kecil dari.
  Ha: ρ > 0 : pelaksanaan penagihan pajak berpengaruh positif terhadap variabel dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih besar.
  Ho: ρ ≤ 0 : kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih kecil dari.
  Ha: ρ > 0 : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih besar.
- Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F).
  Ho: ρ = 0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
  Ha: ρ ≠ 0 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Menentukan tingkat signifikan
   Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk) = n – k – l, untuk menentukan tabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena di nilai cukup untuk mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam statu penelitian.
3. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 24,60% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah dilaksanakan dengan cukup baik. (Tabel 4.21)

Secara umum kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,81% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah cukup baik dilakasanakan oleh DJP. (Tabel 4.37)

1. Analisis statistik

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data yang terkumpul, pada penelitian ini akan diuji pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh kuaitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah penagihan pajak (X1) kualitas pelayanan (X2), variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y), diolah menggunakan *software SPSS 20.0 for windows*, hasil pengolahannya pada (Tabel 4.26);

1)Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel penagihan pajak terhadap berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

Dari hasil pengujian jalur pada sub struktur pertama diketahui bahwa penagihan pajak memberikan pengaruh sebesar 24,60% terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, artinya jika penagihan pajak lebih ditingkatkan lagi dalam pelaksanaannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga.(Tabel 4.28)

2)Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

Dari hasil pengujian jalur pada sub struktur kedua diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 16,81% terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, artinya bila semakin tinggi tingkat kuaitas pelayanan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (4.30)

b. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara penagihan pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menggunakan analisis korelas.

1)Analisis Korelasi secara Parsial

- Besar pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung 49,6**%** dengan arah positif. Artinya penagihan pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

- Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung **41,0%** dengan arah positif. Artinya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penagihan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penagihan pajak pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian penagihan pajak memberikan pegaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik penagihan pajak maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik.
2. Kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memberikan pegaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik.

2. Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan masukan pada KPP pratama Cicadas Bandung, yaitu sebagai berikut :

1. Jika dilihat dari salah satu kegiatan penagihan pajak alangkah lebih baik jika pihak KPP lebih mempertegas pelaksanaan penagihan pajak dalam hal memberikan surat teguran pajak, sehingga tidak perlu dilakukannya penagihan dengan surat paksa, dan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak karena sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan pada KPP pratama Cicadas Bandung, secara umum sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik lagi jika kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih ditingkatkan melalui sarana dan prasarana yang lengkap agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak seperti memperbanyak kursi sehingga wajib pajak yang datang tidak menunggu di luar tempat pelayanan terpadu karna tidak ada kursi untuk menunggunya. Dengan demikian wajib pajak akan merasa nyaman.

6. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan. Bandung: Nuansa

Amin Purnawan. 2004. *Pelaksanaan Tindakan Penagihan Pajak Kaitannya Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan Aspek Keadilannya.* Jurnal Hukum, Vol. 14, No.1.

Albari. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap KepatuhanMembayar Pajak.* Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13 No. 1.

Bambang, Supomo dan Nur, Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua, Yogyakara; Penerbit BPEE UGM.

Boediono B. 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Chaizi Nasucha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Ekawati dan Endro, 2008. *Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Vol. 6

Erly Suandy. 2000. *Hukum Pajak.* Jakarta : Salemba Empat

Faisal, Gatot S.M. 2009. *How to be A Smarter Taxpayer: Bagaimana menjadi Wajib Pajak.* Jakarta : Grasindo

Husein umar.2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. CV. ALFABETA.

Indonesian Tax Review, 2004. Vol III/Edisi 33/2004, hal 41

Kamus Bahasa Indonesia, 1995. Kepatuhan.

Kurniawan, Panca dan Bagus Pamungkas. 2006. *Penagihan Pajak di Indonesia***.** Malang : Bayumedia Publishing

Lena Ellitan, Lina Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen: konsep dan praktis*. Bandung: Alfabeta.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2008)*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2006. *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2006)*. Yogyakarta: Andi.

Mohammad Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Muhammad Zain, 2007, *Manajemen Perpajakan***,** Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.

Moeljohadi. 2010, *Dasar-dasar Penagihan Pajak Negara.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2.

Nur Indriantoro.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis.* CV. ALFABETA.

Panca Kurniawan dan Bagus Pamungkas, 2006, *Penagihan Pajak di Indonesia*, Malang : Bayumedia Publishing.

Rochmat Soemitro, 1991, *Pajak Ditinjau dari Segi Hukum,* Bandung: Eresco

Rochmat Soemitro, Dewi Kania Sugihati, 2004, *Asas dan Dasar Perpajaka,* Edisi Revisi, Bandung: Refika Aditama.

Resmi Siti, 2008. Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.

Tjiptono, Fandy, (2000). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh dan Perhitungan*. Jakarta: Agung Media.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

……., Undang-undang Nomor 28/Tahun 2007 tentang perubahan ketiga Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.

……, Undang-undang Nomor 19/Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa.

……, Undang-undang Nomor 16/Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wahyu santoso, 2008, *Analisis Resiko Ketidakpatuhan Wajib pajak sebagai dasar peningkatan kepatuhan wajib pajak*, jurnal keuangan public, Vol.5

7. LAMPIRAN

Bagan 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

