PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK

(Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying Bandung)

Oleh:

Martha Romauli Sitohang

Program Studi Akuntansi-Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Awareness in Indonesia in paying taxes mainly private persons are lacking. Generally people are less confident about the existence of the tax because they still feel the same way as burdensome and have difficulty in paying taxes. This study aims to determine the effect of the level of knowledge of the taxpayer to taxpayer level of motivation in paying taxes and determine the quality of tax services on the motivation of the taxpayer in paying taxes.

The method used in this study is the verification of descriptive method with quantitative approach. The sampling method in this study using techniques and approaches Slovin this study used a sample of 69 respondents. The unit of analysis in this study is the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying and observation units in this study is an individual taxpayer who is registered in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. verification analysis in this study using the statistical test is to test the variance equation strukturan based or better known as Partial Least Square (PLS) using software SmartPLS 2.0.

The results of this study is the level of knowledge of the taxpayer Affect Taxpayers motivation to pay taxes and the role of the quality of tax services tax motivation in paying taxes Taxpayers pay taxes.

Keywords: Tax Knowledge Level, Quality Tax, Tax Payer Motivation

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya orang-orang tidak suka untuk membayar pajak karena merupakan pengeluaran, akan tetapi apabila presepsi kualitas pelayanan di atas dapat dipenuhi dengan baik, maka hal ini akan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Edward, 2010). wajib pajak itu sendiri. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ialah kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Akan tetapi pengetahuan dan pemahaman yang kurang juga tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka (Randi Ilhamsyah, 2016). Jadi jika semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurmuntu, 2005:32).

Masalah kewajiban membayar pajak merupakan masalah yang terkait kuat dengan kesadaran seseorang dalam menjalankan tugas (Nurul Ghania:2010). Membayar pajak merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak yang sudah memenuhi syarat-syarat tertentu (Nurul Ghania:2010). Maka dari itu Peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi mengenai pengetahuan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada

wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan wajib pajak dalam bidang perpajakan (Prabawa Adi, 2012).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih lanjut permasalahan di atas dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka Penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak
2. Seberapa besar Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalis hasil kajian besar pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan terhadap tingkat motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
2. Untuk mengkaji dan menganalis besar pengaruh penetapan sanksi perpajakan terhadap tingkat motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak

Menurut Diana Sari (2013:34) menyatakan Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara yang sifatnya dipaksakan dan tidak dapat timbal balik jasa, digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2003:60) bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa, Kualitas Pelayanan adalah proses bantuan kepada wajib pajak seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak

Menurut Moenir (2010:136) bahwa motivasi merupakan rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai, atau mencapai benda/bukan benda tersebut.

Dari pengertian di atas, maka secara umum dapat dikatakan bahwa motivasi adalah suatu proses interaksi antara sikap, kebutuhan, presepsi, keputusan yang dapat menggerakan seseorang dalam melaksanakan suatu aktivitas.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Menurut Ashari (2006:7) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak supaya wajib pajak mempunyai motivasi dalam membayar pajak.

Menurut Feri Istanto (2010:8) menyatakan jika seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *public investment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang biasanya semakin besar pula motivasi seseorang atau wajib pajak untuk membayar pajak (Manuel, 2004).

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pajak Dalam Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak menurut Chaizi Nasucha dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik (2004:273) menjelaskan bahwa Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sedangakan menurut penelitian yang dilakukan oleh Daulat Freddy (2013) bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Jadi kualitas dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian terdahulu maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada Motivasi wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat disimpulkan hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang perlu diuji secara empiris melalui suatu analisis. Berdasarkan kerangka penelitian diatas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Ornag Pribadi dalamMembayar Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2010:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:35) Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variable yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variable itu dengan variable yang lain. Sedangkan metode verifikatif menurut Umi Narimawati (2010:29) menyatakan bahwa metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) Definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasan-batasan sebagai berikut: 1) Variabel Bebas/Independen (X1 dan X2) Menurut Sugiyono (2010:331) menyatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Maka variabel bebas/independen dalam penelitian ini adalah Tingkat pengetahuan Pajak (X1) dan Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak (X2). 2) Variabel Terikat/ dependent(Y) Menurut Sugiono (2010:61) variabel dependent adalah variabel terkait yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat/dependent dalam penelitian ini adalah tingkat motivasi wajib pajak.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Definisi data primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai response rate (tingkat tanggapan responden).

3.4 Populasi, dan Penarikan Sampel

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2012:81) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karatertistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 69 Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Bandung.

3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (1997 : 57) memberikan **pengertian** bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{Ne2}}$$

Keterangan : n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = jumlah kesalahan yang di toleransi (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus diatas, dapat diambil data sebagai berikut. Jika jumlah populasi wajib pajak adalah 107552 orang, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{107552}{1 + 107552.0.1^2}$$
$$= \frac{107552}{1076,52}$$
$$= 68.90$$
$$= 69$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 69 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Bandung.

3.5 Metode Pengujian Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reabilitas.

3.6 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.6.1 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskritif dan verikatif.

Analisis Data Verifikatif Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan nama Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode Partial Least Square (PLS) dijelaskan sebagai model

persamaan strukturan berbasis variance (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (variable manifest). Penulis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (variable manifest). Menurut Imam Ghozali (2006:1) Partial Least Square (PLS) didefinisikan sebagai metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan Partial Least Square (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak. Pengujian terhadap hipotesis akan diuji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

IV Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, operasional variabel, hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan pajak terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Pengetahuan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu wajib pajak kesulitan dalam membayar pajak dikarenakan kurangnya pengetahuan pajak. Masalah kualitas pelayanan tersebut ditandai dengan, banyak wajib pajak yang sibuk sehingga untuk mendapatkan informasi mereka kebingungan dan memilih untuk pulang.

2. Kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying secara umum berada dalam kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu masih kurang sigapnya pelayanan fiskus kepada wajib pajak pada saat wajib pajak kebingungan mengisi SPT. Masalah Kualitas pelayanan pajak tersebut ditandai dengan kurang sigapnya fiskus pada saat wajib pajak mengisi SPT dan tidak ada fiskus yang memandu wajib pajak pada saat kesulitan mengisi SPT.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pengetahuan nya masih tergolong cukup baik. Hanya saja jika dilihat dari segi pengetahuan masih kurang, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying kepada daerah-daereah yang wajib pajaknya membayarkan

pajaknya di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Banyak wajib pajak yang mengeluh akan hal tersebut. Oleh sebab itu pengetahuan pajak dengan cara mensosialisasikan harus lebih ditingkatkan karena sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dengan cara mensosialisasikan mengenai pajak ke daerah-daerah yang wajib pajaknya membayar pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

2. Kuaitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying masih tergolong cukup baik. Hanya saja masih adanya pelayana yang kurang baik dari fiskus. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying harus lebih baik lagi, sehingga wajib pajak tidak enggan dalam membayarkan wajib pajaknya. Dilihat fenomena yang ada dapat dilihat dengan memberikan pelayanan yang baik dari fiskus kepada wajib pajak dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambahkan indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, Abu. 2013. Metodologi Penelitian. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Adincha Ayuvisda Sulistiyono. (2012). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi Di Sentra Produksi Manik-Manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur). Universitas Negeri Surabaya.

Agus Purwoto. 2007. Panduan Laboratorium Statistik Inferensial. Grasindo. Jakarta

Asy'ari. 2006. Penerapan Pendekatan Sains Teknologi Masyarakat. Depdiknas Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Jakarta

Arep Ishak & Tanjung Hendri. 2003. manajemen Motivasi. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta

Aryobimo, Putut Tri. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko

Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Semarang

Bambang P.S. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.

Barker et al. 2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.

Candra Mustika.2012. Pajak Penghasilan di Indonesia (Peraturan,Perhitungan dan Upaya Peningkatan Potensi Penerimaan Pajak Penghasilan) dan Kaitannya dengan Investasi di Indonesia. Menteri Keuangan.

Chandra Budi, 2016. "Mengelola Pajak Orang Kaya" (Online). Melalui <http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=4001&q=&hlm=616>

Chandra Budi, 2008. "Mengelola Pajak Orang Kaya".

Chaizi Nasucha. 2004. Reformasi Administrasi Publik. PT. Grasindo. Jakarta

Darmadi, Hamid. 2013. Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Alfabeta. Bandung

Diana Sari. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. PT Refika Adimata. Bandung

Fallan, Lars. 1999. Gender, Exposure to Tax Knowledge, and Attitudes Towards Taxation; An Experimental Approach. Journal of Business Ethics.

Feld, L. P. and Frey, B. S., (2007), "Tax Compliance as the Result of Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation". Volume 29, Issue 1, LAW & POLICY.

Freddy, Daulat. 2013. Jurnal Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. Jakarta: Universitas Esa Unggul.

Feri Istanto. 2010. Analisis Pengaru Pengetahuantentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. UIN Jakarta.

Hamidi. 2005. Metode penelitian kualitatif: aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian. Malang: UMM Pres.

Harsuko.Riniwati 2011. Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM. UB Press: Malang.

Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.

Herry Susanto., 2012. "Juara II Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak". Melalui www.pajak.go.id. Diakses 28 November 2016, 22:00 WIB

Imam,Ghozali 2006. Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta

J.R.Raco , M.E., M.Sc. 2010 . Metode Penelitian Kualititaf. Grasindo. Cikarang.

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjanan Universitas Diponegoro.

John Hutagaol. 2007. Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Jakarta: Graha Ilmu

Kompas.com. 2016. "Tingkat Kepatuhan Pajak Masyarakat Rendah" (Online). Melalui <http://megapolitan.kompas.com/read/2011/09/30/11543120/Tingkat.Kep >

Mardiasmo. 2009. Perpajakan, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
Moh. Zain 2007. Manajemen Perpajakan, Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta
Nazir, M. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
Ni Luh, Supadmi 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
Nurmantu, Safri, 2003, Pengantar Perpajakan, Granit, Jakarta.
Nurmuntu, Safri. 2005. "Pengantar Perpajakan". Jakarta : Granit
Palil, M. R. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 1, pp. 11-21.
Putri, Aamanda & I Ketut Jati. 2012. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar Radar Malang. 15 Februari 2012, Kota : Malang
Putri Adityowati, 2016. Hingga Mei 2016. "Penerimaan Pajak Baru 26 Persen" (Online).Melalui<https://m.tempo.co/read/news/2016/06/10/090778730/hingga-mei-2016-penerimaan-pajak-baru-26-persen>
Raco, J. R. Metode Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya), PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010
Randi Ilhamsyah, dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, KUalitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Volume 8 No. 1 2016)
Rochmat Soemitro (2012). Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu
Ryanni Probondari. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. (Diakses tanggal 7 November 2013) [www.jurnal.umrah.ac.id]
Santrock, J W. (2009). Psikologi Pendidikan. Jakarta: Salemba Humanika.
Schiffman, Leon G. dan Lesli Lazar Kanuk, 2000, Consumer Behavior, 7th Edition, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
Siahaan, Marihot P. 2013. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Cetakan ketiga. Rajawali Pers. Jakarta.
Siti resmi, 2007. Perpajakan Teori dan Kasus, Jakarta: Salemba Empat.
Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu
Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009). Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.
Supriyati. 2012. Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal InFestasi. Vol. 8 (01): Hal. 15-32
Supadmi. 2010. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas". Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
Tjiptono Fandy dkk, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI
Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam

Umi Narimawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis.
Umi Narimawati. 2011. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Penerbit Genesis.
Veronica Caroline. 2009. Pengetahuan Pajak. Jakarta: Salemba Empat
Prabawa Adi dkk. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Media Bina Ilmiah. Vol.6, No.2:51-55. ISSN No. 1978-3787.
Prastowo, A. 2012, Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
Zulaikha, Nugroho R.A. 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. Diponegoro