

# ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Oleh : Rohmadi

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kasus : 1) Pengaruh motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) Pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Random Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket. Teknik analisa data dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil pengujian menunjukkan bahwa 1) motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai uji t sebesar 0.136 ( $\alpha < 0.05$ ), 2) pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai uji t sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), 3) sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), 4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), 5) Variabel motivasi, pengetahuan, pelaksanaan sanksi pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB P-2. Implikasi dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus terus diperhatikan dan ditingkatkan karena berdasarkan penelitian ini hal tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap kelancaran proses pembayaran dan pelaporan pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, motivasi, pengetahuan, sanksi, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the case: 1) The effect of motivation on tax compliance, 2) Influence of knowledge on tax compliance, 3) Effect of tax penalties on tax compliance, 4) The effect of service quality on tax compliance in paying taxes. The population of this research is all individual taxpayer on STO Semarang. The sample in this study of 100 respondents using Random Sampling technique. Methods of data collection in this study was a questionnaire. Data analysis techniques using simple regression analysis. The test results indicate that 1) the motivation has no effect on tax compliance values obtained for 0.136 t test ( $\alpha < 0.05$ ), 2) knowledge significantly influence taxpayer compliance values obtained t test of 0000 ( $\alpha < 0.05$ ), 3) sanctions have a significant effect on tax compliance is indicated significance value of 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), 4) the quality of service significantly influence taxpayer compliance tax with a significance value of 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), 5) variable motivation, knowledge, implementation of sanctions tax and service tax authorities jointly influence on tax compliance UN P-2. The implication of this research is the individual taxpayer compliance should continue to be considered and improved because based on this study that have a positive influence on the smooth payment processing and tax reporting.

Keywords: Compliance taxpayer, motivation, knowledge, sanctions, quality of service

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2003). Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi

tidak dapat diandalkan lagi. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, pada saatnya akan habis dan tidak dapat diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya (Widyati dan Nurlis, 2010).

Ada berbagai factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain : motivasi pajak, pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi pajak. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil penelitian Ghoni (2013) mengemukakan bahwa variable motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variable pengetahuan signifikan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Fikriningrum (2012) Pelayanan fiskus dan pemahaman pengetahuan perpajakan berpengaruh

terhadap kemauan dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas penulisan ingin meneliti mengenai kepatuhan wajib pajak. Maka, penulis mengambil judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**”.

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh faktor motivasi, pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

## **LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

### **Kajian Pustaka**

#### **1. Motivasi**

Kata motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya menimbulkan pergerakan. Motivasi (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998) adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang, sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau motivasi adalah usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu

tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya.

Menurut Siagian (2006) ada beberapa teori tentang motivasi, antara lain : Teori Kognitif, Teori Hedonistis, Teori Insting, Teori Psikoanalisis, Teori Keseimbangan, dan Teori Dorongan

## **2. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi beberapa faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor dari luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003).

Menurut Notoatmodjo (2003), pengetahuan (knowledge) adalah hasil dari manusia yang sekedar menjawab pertanyaan “*What*”. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan atau *kognitif* merupakan *dominan* yang sangat penting dalam

membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*).

## **3. Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Menurut Jatmiko (2006), wajib pajak dikatakan akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang sanksi perpajakan lebih banyak merugikan. Sanksi Perpajakan menurut Undang-Undang Perpajakan ada dua macam, yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berkaitan dengan pembayaran kerugian negara khususnya berupa denda, bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara.

## **4. Pelayanan Fiskus**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa cara yang dirasa paling baik untuk

bias mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

### **5. Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kemudian menurut Simon James et al (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kemudian kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2010).

### **Kerangka Berpikir**

Perpajakan telah menjadi sumber penerimaan negara yang paling utama untuk melaksanakan Pembangunan Nasional, Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan bangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan bangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pemerintah melalui Kementerian Keuangan yang menaungi Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha agar rencana penerimaan pajak yang telah ditetapkan tiap tahunnya dapat terus tercapai. Peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perpajakan terus disempurnakan agar pajak dapat lebih diterima oleh

masyarakat. Kepatuhan membayar pajak pada Wajib Pajak Badan PPh Pasal 21 didasarkan pada kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. SPT digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang.

### **Hipotesis Penelitian**

- H1 : Motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H5 : Motivasi, pengetahuan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan selama 6 bulan yaitu bulan April sampai dengan Oktober 2016. Tempat pengambilan data primer dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Semarang.

Penelitian ini terdiri dari lima variabel, dimana empat variable independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian adalah motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen pada penelitian ini.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Semarang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiono (2001:57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004:126) menyatakan bahwa *accidental random sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling yang secara kebetulan bertemu pada saat penelitian. Dalam penelitian ini diambil 100 sampel wajib pajak yang membayarkan pajaknya pada KPP Pratama Semarang.

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab atau daftar isian yang harus diisi oleh responden (Azwar, 1998). Kuisisioner dalam penelitian ini adalah untuk mengukur pengetahuan perpajakan, motivasi, dan kepatuhan wajib pajak. Kuisisioner tersebut dibuat dengan skala Likert.

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dan independen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif dan negative (Priyatno, 2010).

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan menunjukkan arah hubungan variabel dependen dengan variabel independen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 11. Ringkasan Hasil Perhitungan Analisis Regresi berganda

No.	Variabel	Koefisien regresi	t	Nilai p
1.	b <sub>0</sub>	4.071		
2.	b <sub>1</sub>	0.132	1.503	0.136
3.	b <sub>2</sub>	0.175	4.615	0.000
4.	b <sub>3</sub>	0.435	5.185	0.000
5.	b <sub>4</sub>	0.256	4.045	0.000

Dari hasil perhitungan analisis regresi berganda di atas dapat disusun persamaan sebagai berikut

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 4.071 + 0,132X_1 + 0,175X_2 + 0,435X_3 + 0.256X_4$$

Kemampuan variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat dapat dilihat dari nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dengan analisis data yang dilakukan dengan program SPSS 10,0 *for-windows* diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.843. Hal ini berarti bahwa variabel bebas dapat menjelaskan tentang variabel terikat sebesar 84,3% sedangkan sisanya sebesar 15,7% dapat dijelaskan oleh variabel di luar dari variabel penelitian.

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tabel 4.9 menunjukkan hasil uji hipotesis secara simultan dengan hasil signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak), yaitu motivasi, pengetahuan, sanksi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kelima **diterima**.

Tabel Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	317.040	4	79.260	127.190	.000 <sup>a</sup>
Residual	59.200	95	.623		
Total	376.240	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sanksi, Pengetahuan, Motivasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan program SPSS didapatkan nilai koefisien regresi variable motivasi yang positif sebesar 0,132, hal ini berarti motivasi mempunyai arah hubungan yang

positif terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi Dan Bangunan P-2. Namun secara statistik hubungan tersebut tidak bermakna dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.136 ( $\alpha > 0.05$ ) menjelaskan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien regresi pengetahuan yang positif sebesar 0,175, hal ini berarti pengetahuan mempunyai arah hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin besar pengetahuan semakin besar kepatuhan wajib pajak orang pribadi membayar Pajak Bumi Dan Bangunan P-2. Hasil ini diperkuat dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien regresi sanksi yang positif sebesar 0,435, hal ini berarti sanksi mempunyai arah hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin

besar sanksi semakin besar kepatuhan wajib pajak orang pribadi membayar Pajak Bumi Dan Bangunan P-2. Hasil ini diperkuat dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien regresi pelayanan yang positif sebesar 0.256, hal ini berarti pelayanan mempunyai arah hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin besar pelayanan semakin besar kepatuhan wajib pajak orang pribadi membayar Pajak Bumi Dan Bangunan P-2. Hasil ini diperkuat dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pembahasan**

Secara simultan motivasi, pengetahuan, sanksi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $F_{hitung} > F_{table}$ ). Hasil ini mendukung hasil-hasil penelitian Koentarto

(2011), Yulianawati (2011), Witono (2008), dan Zulaikha (2012). Oleh karena itu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak para aparat pajak harus meningkatkan motivasi perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan pelayanan yang diberikan, melaksanakan pengetahuan, meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak dan menumbuhkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi wajib pajak itu sendiri.

Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan program SPSS didapatkan nilai uji t sebesar 0.136 ( $\alpha < 0.05$ ) artinya motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Utami *et.al.*, (2012) ketika tingkat minat dari wajib pajak menurun, hal ini akan memberikan pengaruh kurangnya dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Perspektif dalam psikologi menjelaskan bahwa perubahan perilaku individu dalam mematuhi peraturan perpajakan menganut prinsip dan asas dalam konsep hierarchy of effect. Konsep

tersebut menyatakan bahwa perilaku WP untuk mematuhi peraturan perpajakan tidak terbentuk apabila tidak didukung dengan dimensi aspek kognitif dan afeksi. Aspek afeksi salah satunya adalah motivasi WP dalam mematuhi perpajakan.

Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan program SPSS didapatkan nilai uji t sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) artinya pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Caroko (2012) dimana pengetahuan WP berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak. Hasil ini juga sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak (Utami, *et.al.*, 2012) dan teori dari Carolina (2009 : 7) yang menyatakan “pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu

sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka setiap wajib pajak tahu fungsi dari pajak yang mereka bayarkan yaitu sebagai penunjang pembangunan nasional, dengan mengetahui fungsi dari perpajakan diharapkan wajib pajak memiliki harapan agar pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman WP atas sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor penting untuk berperilaku patuh. Sanksi pajak diciptakan supaya meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh. Sanksi pajak yang tertuang dalam Undang-Undang Perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana (Utami, *et.al.*, 2012). Tujuan pemberian sanksi kepada wajib pajak agar dapat menumbuhkan kepatuhan negative yang diharapkan karena adanya sanksi,

wajib pajak takut untuk melakukan segala macam tindak kecurangan.

Nilai signifikansi variabel pelayanan sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Caroko (2015) dan sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang tinggi mampu menciptakan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Utami, *et.al.*, 2012). Pelayanan pajak yang berkualitas yang diberikan oleh aparat pajak diharapkan mampu menumbuhkan kepatuhan WP dimana dengan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu adanya paksaan.

## **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan program SPSS didapatkan nilai uji t sebesar 0.136

( $\alpha < 0.05$ ) artinya motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan program SPSS didapatkan nilai uji t sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) artinya pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Nilai signifikansi variabel pelayanan sebesar 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ) menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Variabel motivasi, pengetahuan, pelaksanaan sanksi pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB P-2.

### **Implikasi**

Dari hasil penelitian terbukti variabel yang berpengaruh pada kepatuhan

WP adalah motivasi, sanksi, pelayanan dan kesadaran, maka dapat disarankan pemberian pengetahuan dan motivasi pada WP lebih dintensifkan dengan cara membagikan brosur yang berisi tata cara perhitungan pajak terutang untuk orang pribadi kepada wajib pajak agar para wajib pajak paham tentang pajak dan motivasi perpajakan yang dimiliki wajib pajak lebih mendalam sehingga wajib pajak memiliki kepatuhan untuk membayar pajak karena sudah memahami konsep perpajakan atau tata cara yang benar untuk membayar pajak terutangnya. Untuk pelayanan pajak petugas agar terus meningkatkan kecepatan proses pelayanan dengan cara menambah komputer yang digunakan untuk melayani wajib pajak. Dari segi sanksi perpajakan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan dari sanksi perpajakan contohnya memberikan sanksi administrasi berupa denda sehingga wajib pajak akan patuh sekaligus menumbuhkan kesadaran untuk membayar pajak karena tidak ingin terkena sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imama, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro Edisi IV, Jakarta.
- Mardiasmo, 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Muljono, Djoko. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.
- Notoatmodjo. 2003. *Pengertian (Definisi) dan Tingkat Pengetahuan*. <http://www.google.co.id./Search?q=pengaruh+ilmu+Pengetahuan+perpajakan>. Diakses tanggal 02 Maret 2014.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Teori Motivasi dan Aplikasi*. Jakarta : Rieneka Cipta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Perubahan Ketentuan dan tata cara umum perpajakan.
- Waluyo dan Wirawan B Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widyati dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Bebas*. Makalah disajikan dalam Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.
- Widyastuti, dkk. 2004. *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (Ppak)*. SNA 7. Denpasar.
- W.J.S Poerwadarminta. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.