



PENGARUH LINGKUNGAN DAN INDIVIDU WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Herawati Dahlan

Staff Business Management Institute (BMI) Makassar

e-mail: heradahlan390@gmail.com

Milawaty

Peneliti Muda PKP2A II Makassar

e-mail: mylaffayza@ymail.com

Abstrak

Salah satu faktor terpenting dalam peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak adalah meningkatn kepatuhan WP. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan wajib pajak, seperti peraturan wajib pajak, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan dan individu wajib pajak seperti sikap wajib pajak dan moral wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan wajib pajak dan individu wajib pajak terhadap kepatuhan WP. Responden yang dipilih sebanyak 50 WP orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa lingkungan WP yaitu variabel peraturan pajak, kebijakan pajak, administrasi pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP, sedangkan individu WP yaitu moral WP dan sikap WP tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Secara simultan, peraturan pajak, kebijakan pajak, administrasi pajak, pelayanan pajak, moral WP dan sikap WP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

Kata Kunci: peraturan pajak, kebijakan pajak, administrasi pajak, pelayanan pajak, sikap WP, moral WP, kepatuhan WP

Influence of Taxpayers' Environment and Individual on Their Compliance to Pay Taxes at South Sulawesi KPP Pratama

Abstract

One of the most important factors in increasing state revenue from tax sector is by improving the compliance of taxpayers. The compliance of taxpayers can be influenced by environmental conditions, such as regulation, tax policy, and tax administration. It can also be influenced by individual taxpayer's attitudes and moral. This study aimed to analyze the influence of environment and individual on taxpayer's compliance. The respondents were selected as many as 50 individual taxpayers at South Makassar KPP Pratama. The results of multiple linear regression showed that the taxpayers' environment variable such as tax regulations, tax policy, tax administration and tax services had significant, positive effect on compliance taxpayers, while individual taxpayer' moral and attitude did not give positive and significant influence on taxpayers' compliance. Simultaneously, tax regulations, tax policy, tax administration, tax services, moral and attitude compliance taxpayers have positive and significant influence on taxpayers' compliance.

Keywords: tax regulations, tax policy, tax administration, tax services, moral, attitude, taxpayers' compliance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pajak merupakan salah satu unsur penerimaan

negara yang memiliki peran sangat besar untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Penerimaan pajak bagi negara memiliki kontribusi besar dalam membiayai berbagai macam program diberbagai bidang, misalnya pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan, infrastruktur dan sebagainya.

Sejak tahun 2009 hingga 2013 penerimaan negara mengalami fluktuasi. Dibanding

tahun sebelumnya, realisasi penerimaan pajak negara tahun 2009 sebesar Rp619.922 milyar atau turun (5,89%), tahun 2010 meningkat menjadi Rp723.874 milyar atau 16,68%, tahun 2011 meningkat menjadi Rp873.874 milyar

atau 20,82%, tahun 2012 meningkat menjadi Rp980.500 milyar atau 12,20%, dan tahun 2013 meningkat lagi menjadi Rp1.148.300 milyar atau 17,11%.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2009-2013 (Rp Milyar)

Uraian	2009	2010	2011	2012	2013
Penerimaan Pajak	619.922	723.307	873.874	980.500	1.148.300
Naik / Turun (%)	(5,89)	16,68	20,82	12,20	17,11
Pajak Dalam Negeri	601.252	694.392	819.752	930.900	1.099.900
Naik / Turun (%)	(3,39)	15,49	18,05	13,56	18,15
Pajak Penghasilan	317.615	357.045	431.122	465.100	538.800
Pajak Pertambahan Nilai	193.067	230.605	277.800	337.600	423.700
Pajak Bumi dan Bangunan	24.270	28.581	29.893	29.000	27.300
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	6.465	8.026	(1)	-	-
Cukai	56.719	66.166	77.010	95.000	104.700
Pajak Lainnya	3.116	3.969	3.928	4.200	5.400
Pajak Perdagangan Internasional	18.670	28.915	54.122	49.600	48.400
Bea Masuk	18.105	20.017	25.266	28.400	30.800
Pajak Ekspor	565				

(Sumber: BPS Pusat, 2014)

Salah satu faktor terpenting dalam peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak adalah meningkatkan kepatuhan WP. Kepatuhan WP adalah suatu keadaan di mana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmanto, 2003:148). Kepatuhan WP berkaitan dengan kepatuhan mendaftarkan diri, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dan pembayaran pajak terutang dan pembayaran.

Tingkat kepatuhan WP di Indonesia masih memprihatinkan. Hasil temuan dari Grasimick and Green (1980), memberikan bukti empiris adanya hubungan antara sanksi legal dengan kepatuhan wajib pajak. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia baik kepatuhan dalam hal mendaftarkan diri, kepatuhan dalam membayar pajak maupun kepatuhan dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) sangat terkait dengan masalah rendahnya sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang dikenakan kepada pelanggannya. Rendahnya sanksi administrasi tersebut dapat dilihat dari ketentuan Undang-Undang KUP yang lalu. Sanksi administrasi berupa denda sesuai dengan pasal 7 Undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan di kenakan

atas keterlambatan atau tidak menyampaikan SPT Masa hanya sebesar Rp.50.000 dan SPT Tahunan sebesar Rp.100.000 tanpa membedakan status wajib pajaknya apakah wajib pajak badan ataukah wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya ketentuan yang mengatur mengenai sanksi administrasi untuk kealpaan yang pertama dilakukan wajib pajak tidak diatur secara tegas di dalam ketentuan Undang-Undang yang lama (Suwardi, 2007).

Menurut Hardika (2006 : 83) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan wajib pajak, seperti peraturan wajib pajak, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan dan individu wajib pajak seperti sikap wajib pajak dan moral wajib pajak. Faktor lingkungan wajib pajak adalah faktor berada di luar keadaan wajib pajak sehingga tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak. Faktor individu wajib pajak adalah faktor yang berada di dalam diri wajib pajak sehingga dapat dikendalikan oleh wajib pajak.

Kebijakan perpajakan merupakan faktor kedua dari faktor lingkungan wajib pajak yang turut berperan dalam mempengaruhi kepatuhan WP. Aspek kebijakan perpajakan meliputi sanksi pajak dan tarif pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas

dari WP. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi behavior WP itu sendiri.

Beberapa perubahan dalam sistem administrasi dan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi sangat menarik untuk diteliti jika dikaitkan faktor kepatuhan dari wajib pajak. Dibidang administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan jangka menengah (3-5 tahun), dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi dari wajib pajak, Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan telah diwujudkan dalam bentuk sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain: struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap untuk menampung keberatan wajib pajak. Perubahan lainnya dalam bidang administrasi perpajakan adalah pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan memperkenalkan administrasi modern berbasis *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, dan *e-Registration*. Perubahan dalam bidang pelayanan pajak diwujudkan dalam struktur organisasi dari kantor pelayanan pajak berdasarkan fungsi, pembentukan KPP Pratama, pelayanan prima yang melibatkan semua unsur pimpinan dan karyawan, proses pelayanan yang menggunakan jaringan online. Pembentukan Account representative dan complaint center untuk menampung keberatan wajib pajak (WP) dan pelayanan pajak satu pintu. Dari langkah-langkah perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu variabel yang juga berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang peraturan, kebijakan, administrasi, dan pelayanan pajak, serta moral dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3),

pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)?

Apakah peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

- 1) mengetahui pengaruh simultan dari variabel peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)
- 2) mengetahui pengaruh parsial dari variabel peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Makassar Selatan dalam menggali faktor-faktor penentu kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi salah satu sumber referensi bagi pihak-pihak yang ingin menggali lebih jauh terkait lingkungan kantor pajak dan individu wajib pajak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Hukum pajak

Hukum pajak adalah suatu kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak (Bohari, 1995:25). Suandy (2002:17) menjelaskan hukum pajak mengatur mengenai:

- a) subjek pajak dan wajib pajak,
- b) objek pajak,
- c) kewajiban wajib pajak terhadap pemerintah,
- d) cara penagihan pajak, dan
- e) cara mengajukan keberatan dan banding

Hukum pajak adalah bagian dari hukum publik, dan ini adalah bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara

penguasa dengan warganya, atau yang memuat cara-cara untuk mengatur pemerintahan (Devano dan Rahayu, 2006:95). Devano dan Rahayu (2006: 97) menjelaskan bahwa peraturan pajak merupakan produk hukum dan oleh karena itu harus tunduk pada norma-norma hukum baik mengenai perbuatannya, pelaksanaannya, maupun mengenai materinya. Hukum selalu bertujuan memberi keadilan dan disamping itu hukum sebagai alat digunakan untuk mengatur tata tertib/tertib hukum.

2. Kebijakan Pajak

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax policy*, *Tax law*, dan *Tax administration*. Sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara bagaimana mengelolah utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara (Nurmantu, 2003). Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004:19) yakni:

- a) *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang,
- b) *Semi Self Assesment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya utang pajak,
- c) *Self Assesment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak, dan
- d) *Withholding System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

Sistem perpajakan di Indonesia yang berlaku saat ini dilandasi oleh sistem pemungutan di mana wajib pajak boleh menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetorkan. Sistem ini dikenal dengan sebutan *Self Assesment System*. Sistem ini diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat juga meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan seperti pajaknya. Konsekuensi dijalkannya

sistem ini adalah masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya.

Rochmat Soemitro dalam Devano dan Rahayu (2006:6) mengemukakan bahwa kebijakan perpajakan dalam rangka menunjang penerimaan negara ditempuh dalam bentuk:

- a) Perluasan dan peningkatan wajib pajak
- b) Perluasan objek pajak
- c) Penyempurnaan tarif pajak
- d) Penyempurnaan administrasi perpajakan

3. Administrasi Pajak

Suandy (2001:11) mengungkapkan adanya beberapa unsur perpajakan meliputi: kebijakan (*tax policy*), undang-undang perpajakan (*tax law*), dan administrasi perpajakan (*tax administration*). Marquardt (1975) mengungkapkan bahwa administrasi perpajakan meliputi dua aspek, yaitu kelengkapan instruksi dan kerumitan formulir. Kelengkapan instruksi berkaitan dengan penyajian instruksi dalam formulir pelaporan pajak secara lengkap sedangkan kerumitan formulir berhubungan dengan tingkat kerumitan pengisian formulir untuk tujuan pelaporan pajak. Kebijakan pajak erat hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin lengkap instruksi dalam formulir dan semakin mudah pengisian formulir akan meningkatkan kecenderungan kepatuhan wajib pajak.

4. Pelayanan Pajak

Boediono (2003:14) menjelaskan bahwa pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu kombinasi antara seni dan ilmu untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori atau prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktikkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian yang terpadu yang harus memenuhi sifat-sifat Boediono (1999:63), yang meliputi: (1) sederhana, (2) terbuka, (3) lancar, (4) tepat, (4) lengkap, (5) wajar, dan (6) terjangkau.

5. Moral Wajib Pajak

Moral pajak didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak

atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak (Cumming et. al, 2005:3). Thurman et.al (1984) dan Troutman (1993) mengungkapkan bahwa aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal yaitu: (1) kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan (2) menyangkut kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah. Menurut Throutman (1993), memasukkan pertimbangan moral dalam setiap pengambilan keputusannya akan cenderung lebih patuh dari pada WP yang tidak memasukkan pertimbangan moral.

Berkaitan dengan *theory of moral reasoning*, Kohlberg menyatakan terdapat enam tahapan yang dilalui dalam perkembangan moral (Rest et.al, 1969 dalam Hardika, 2006:74) yaitu:

- a) *Obedience and punishment orientation*,
- b) *Naively egoistic orientation*,
- c) *Good boy orientation*,
- d) *Authority and social order maintaining orientation*,
- e) *Contractual legalistic orientation*, dan
- f) *Conscience or principle orientation*.

6. Sikap Wajib Pajak

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan *evaluatif*, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap mempunyai tiga komponen perilaku yaitu: kognitif, afektif, dan tindakan (Hardika, 2006:77). Kognitif berkaitan kepercayaan seseorang terhadap apa yang dilihat atau diketahuinya. Afektif berhubungan aspek emosional seseorang terhadap suatu objek sikap. Sedangkan tindakan (*kognitif*) berkaitan dengan kecenderungan perilaku dalam diri seseorang atas objek sikap yang dihadapinya.

Teori yang berkaitan dengan sikap dan perilaku wajib pajak antara lain, *exchange theory*, *equity theory*, dan *attribution theory*. *Exchange theory* dan *equity theory* merupakan teori yang mendasarkan pada persepsi dan sikap wajib pajak atas keadilan yang diterimanya. *Exchange theory* menyatakan persepsi dan sikap wajib pajak atas keadilan yang berkenaan dengan pengorbanan dan manfaat yang diterimanya. Wajib pajak yang mendapat perlakuan adil dari pemerintah akan cenderung berperilaku patuh sebaliknya perlakuan tidak adil yang diterima

wajib pajak akan cenderung menimbulkan perilaku yang tidak patuh dari wajib pajak. *Equity theory* menekankan keadilan dalam kaitannya dengan motivasi wajib pajak untuk berperilaku patuh. Teori ini mengasumsikan bahwa individu termotivasi oleh adanya keinginan untuk diperlakukan secara adil. Teori pertukaran dan teori ekuitas berada pada titik yang sama yaitu adanya motivasi pada individu wajib pajak untuk diperlakukan secara adil oleh pemerintah (Arrington and Reckers, 1996 dalam Hardika, 2006:45).

Teori atribusi mengembangkan penjelasan mengenai bagaimana menilai orang dengan cara yang berbeda, tergantung pada makna yang dihubungkan dengan suatu perilaku tertentu. Teori ini menjelaskan mengenai timbulnya perilaku individu yang diamati apakah berasal dari internal atau eksternal. Penentuan mengenai hal ini sangat tergantung dari tiga hal yaitu: kekhususan (*distinctiveness*) konsensus, dan konsistensi (Robbin, 1996 dalam Hardika, 2006:15).

7. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan di WP memenuhi semua kewajiban perpajakan (Numantu, 2003:148) dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Budiatmanto, 1999 dalam Tjahjono, 2006:29). Menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dibedakan menjadi dua yaitu: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan di mana WP memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam UU perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

Menurut Soekanto (1982) dalam Harahap (2004:47), teori kepatuhan dapat digolongkan ke dalam teori paksaan dan teori konsensus. Menurut teori paksaan, orang mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dan penguasa. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik yang merupakan monopoli penguasa adalah dasar untuk terciptanya suatu ketertiban sebagai tujuan dari hukum. Menurut teori paksaan juga unsur sanksi merupakan faktor yang menyebabkan orang mematuhi hukum. Teori konsensus didasarkan pada ketaatan hukum yang terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum itu sendiri

yaitu sebagai dasar legalitas hukum. Teori konsensus inilah yang sejalan dengan upaya untuk mewujudkan kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak.

8. Kerangka Konseptual

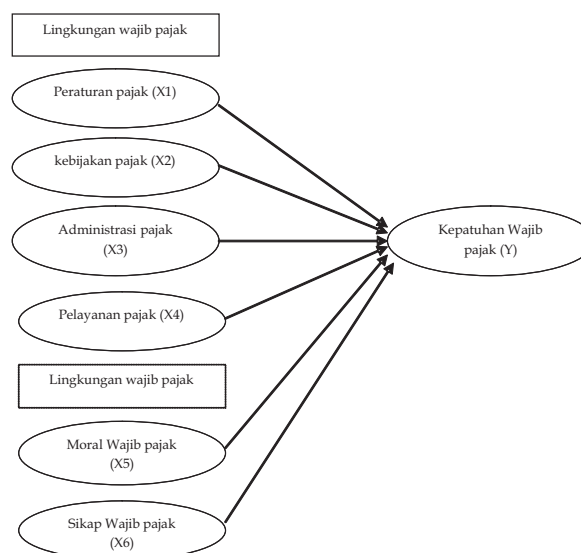
Kepatuhan pajak merupakan perwujudan dari keberhasilan perpajakan. Empat faktor yang mempengaruhi: *Tax law*, *Tax Policy*, *Tax administration* dan *tax payer* (Suandy, 2001). Dari kerangka dasar teoritik yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kerangka pemikiran sebagai berikut:

Kepatuhan wajib pajak dibangun dengan menggunakan beberapa dimensi menurut Nurmanto (2003) yang meliputi: kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak yang terutang. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Waji Pajak (NPWP), membayarkan secara tepat (baik waktu maupun jumlahnya) dan melaporkan pajak terutangnya secara tepat (baik waktu maupun jumlahnya).

Faktor lingkungan wajib pajak mengacu pada Suandy (2002) yang meliputi : peraturan pajak (*tax law*), kebijakan pajak (*tax policy*), dan administrasi pajak (*tax administration*). Faktor lingkungan ini merupakan faktor eksternal yang berada di luar diri wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. faktor lingkungan wajib pajak yang lain yaitu pelayanan pajak (*public service*) mengacu pada Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-122/PJ.1/1995 tentang "Peningkatan Mutu Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat".

Faktor individu wajib pajak mengacu kepada studi dari Troutman (1993) dan Thurman et.al (1984) yang meliputi moral wajib pajak dan sikap wajib pajak. faktor individu wajib pajak merupakan faktor internal yang terdapat dalam diri wajib pajak. Dimensi yang membentuk moral wajib pajak adalah kewajiban moral pajak dan alokasi atas penerimaan pajak. Sedangkan sikap wajib pajak dibentuk oleh dimensi-dimensi yaitu sikap wajib pajak terhadap peraturan pajak, sikap wajib pajak terhadap kebijakan pajak, sikap wajib pajak terhadap administrasi pajak, dan sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak

Berikut ini digambarkan kerangka konseptual dari pengaruh lingkungan dan individu wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

9. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, maka hipotesis yang diajukan adalah:

- 1) Peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)
- 2) Peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Makassar Selatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisisioner kepada 50 Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Makassar Selatan akan dipilih secara acak dan diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui riset lapangan dan riset kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sebagai berikut.

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + e$$

Skala yang digunakan pada kuesioner adalah skala likert. Skala likert menggunakan bobot 1 – 5 dengan jawaban sangat setuju dengan bobot 5, setuju dengan bobot 4, kurang setuju dengan bobot 3, tidak setuju dengan bobot 2, dan sangat tidak setuju dengan bobot 1.

Guna mendapatkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan sejumlah langkah sebagai berikut:

1. merumuskan hipotesis,
2. menentukan tingkat signifikansi (batas toleransi),
3. menentukan nilai t dan F tabel,
4. menentukan nilai t dan F hitung, dan
5. menentukan signifikansi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Responden

Dari 50 responden wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan Provinsi Sulawesi Selatan, maka sebaran responden pada jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir, dan lamanya bekerja, ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2009-2013

Jenis Responden	Deskripsi	Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	70%
	Perempuan	15	30%
	Jumlah	50	100%
Umur	21 - 30 tahun	5	10%
	31 - 40 tahun	20	40%
	41 - 50 tahun	17	34%
	> 51 tahun	8	16%
	Jumlah	50	100%
Pendidikan	SMA	8	16%
	S1	33	66%
	S2	14	28%
	S3	3	6%
	Jumlah	50	100%
Masa Kerja	1 - 5 tahun	7	14%
	6 - 10 tahun	15	30%
	11 - 15 tahun	13	26%
	16 - 20 tahun	9	18%
	> 21 tahun	6	12%
	Jumlah	50	100%

(Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2015)

b. Uji Asumsi Klasik (BLUE)

1) Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah suatu keadaan di mana variabel satu dengan variabel lain sering berkorelasi. Persamaan regresi berganda yang

baik adalah persamaan yang bebas dari adanya *multikolinieritas* antar variabel independen (X). Alat yang sering digunakan untuk mengukur ada tidaknya variabel yang berkorelasi, maka digunakan alat uji untuk mendeteksi *multikolinieritas* adalah *variance inflation factor* (VIF).

Tabel 3. Nilai Collinearity Statistic Tollerance dan VIF

Model	Collinearity Statistic	
	Tollerance	VIF
X ₁	0,703	1,422
X ₂	0,780	1,281
X ₃	0,714	1,401
X ₄	0,794	1,259
X ₅	0,857	1,167
X ₆	0,853	1,172

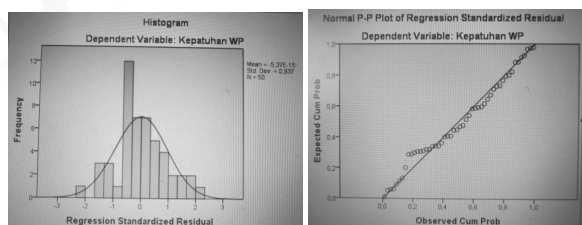
(Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2015)

Dari kolom-kolom *collinearity statistic*, yaitu pada *tollerance* terlihat bahwa variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ memiliki nilai *tollerance* di atas 0,0001. Default bagi SPSS bagi angka *tollerance* adalah 0,0001. Semua variabel yang akan dimasukkan dalam perhitungan model regresi harus mempunyai *tollerance* di atas 0,0001. Tabel di atas terlihat bahwa nilai *tollerance* semuanya berada di atas 0,0001. Hasil ini menunjukkan tidak terjadi *multikolinieritas* pada persamaan regresi.

Demikian juga dengan VIF, di mana menyatakan tingkat pembengkakan varians, jika lebih besar dari 10 dipastikan telah terjadi *multikolinieritas* pada persamaan regresi (anonim, tt:10). Dalam artian lain jika lebih besar dari 10, maka variabel-variabel tersebut mempunyai persoalan *multikolinearitas* (adanya korelasi di antara variabel satu dengan variabel lainnya). Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ masing-masing mempunyai nilai VIF di bawah 10 yang menunjukkan tidak terjadi *multikolinieritas*.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi antara variabel dependen (terikat) dan independen (bebas) keduanya memiliki distribusi normal atau tidak, yang dapat dilihat dengan menggunakan histogram dan normal p_plot.



(Sumber: Output SPSS versi 20,0, 2015)

Gambar 2. Histogram Standardized dan Normal p_plot

Gambar di atas terlihat bahwa puncak gambar tegak lurus berimbang tidak condong ke kiri atau ke kanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa persyaratan normalitas terpenuhi untuk model regresi ini. Berdasarkan gambar normal p_plot di atas menunjukkan bahwa model regresi telah terpenuhi karena data menyebar disekitar garis diagonal (*scatter diagram*) dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas. Dalam artian lain bahwa variabel bebas yaitu peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5), dan sikap wajib pajak (X_6) terhadap kepatuhan wajib (Y) memiliki distribusi normal. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau bahkan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Hipotesis Pertama

Uji F digunakan guna mengetahui apakah ada pengaruh simultan antara variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , dan X_6) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4. Nilai F Hitung dan Signifikansi

R	R Square	F Ratio	F Tabel	Sign F	α
0,839	0,704	17,045	3,18	,000	,05

(Hasil Olah Data SPSS versi 20,00; 2014)

Pengaruh secara simultan diperoleh dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Merumuskan Hipotesis.
Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah "Peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)"
- 2) Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05.

- 3) Menentukan $F_{\text{tabel}} = 3,18$.
- 4) Menentukan nilai F_{hitung} (berdasarkan hasil olah data SPSS) = 17,045 dibulatkan 17,05)
- 5) Menentukan signifikansi yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau signifikansi $< 0,05$

Hasil olah data diperoleh F_{hitung} sebesar 17,05 $> F_{\text{tabel}}$ sebesar 3,18. Hasil ini menunjukkan bahwa "peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)". Uji hipotesis ini menunjukkan hipotesis pertama diterima kebenarannya.

Besarnya kontribusi keenam variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (R Square). Nilai ini berada pada rentang 1 (nol) dan 1 (satu). Nilai R Square yang semakin mendekati 1 menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Dari tabel di atas terlihat bahwa R square adalah 0,704. Hal ini berarti variabel peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) memberikan kontribusi sebesar 0,704 atau 70,4% untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak. Sisanya sebesar 29,6% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar penelitian ini.

Besar hubungan keenam variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari koefisien regresi multiple (R). Besar R dalam tabel 0,839 yang menunjukkan hubungan keenam variabel bebas terhadap variabel terikat 0,839 atau 83,9%.

d. Uji Hipotesis Kedua

Pengujian pengaruh variabel bebas peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral WP (X_5), dan sikap WP (X_6) terhadap kepatuhan WP (Y) dilakukan sebagai berikut:

- 1) Merumuskan Hipotesis. Hipotesis kedua adalah "mengetahui pengaruh simultan dari variabel peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral wajib pajak (X_5) dan sikap wajib pajak (X_6) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)"
- 2) Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05
- 3) Menentukan nilai t_{tabel} sebesar 2,02.
- 4) Menentukan nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel bebas

Tabel 5. Nilai t_{hitung} hasil Olah Program SPSS

Variabel Regresi	Koefisien Regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
(Constant)	-2,394			
Peraturan pajak (X_1)	0,585	4,536	2,02	0,000
Kebijakan pajak (X_2)	0,221	2,071	2,02	0,044
Administrasi pajak (X_3)	0,248	2,929	2,02	0,005
Pelayanan pajak (X_4)	0,419	3,358	2,02	0,002
Moral WP (X_5)	-0,043	-0,823	2,02	0,415
Sikap WP (X_6)	0,069	0,766	2,02	0,448

(Sumber: SPSS Versi 20,00; data diolah)

Data olah data tersebut diperoleh formulasi model analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + e$$

Jika disubstitusikan kedalam formulasi regresi akan nampak berikut.

$$Y = -2,394 + 0,585X_1 + 0,221X_2 + 0,248X_3 + 0,419X_4 - 0,43X_5 + 0,069X_6 + 0,721$$

Model analisis tersebut digambarkan sebagai berikut.

- Nilai konstanta sama dengan -2,394 menunjukkan bahwa jika nilai variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) = 0, maka nilai variabel terikat $Y = -2,394$. Artinya jika variabel X_1 sampai X_6 tidak berpengaruh (dianggap tidak ada) maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan (minus) sebesar -2,394.
- Nilai koefisien regresi variabel peraturan pajak (X_1) sama dengan 0,585 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_1 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,585 dengan asumsi variabel X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 adalah tetap, dan dengan asumsi X_1 mempengaruhi Y .
- Nilai koefisien regresi variabel kebijakan pajak (X_2) sama dengan 0,221 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_2 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,248 dengan asumsi variabel X_1, X_3, X_4, X_5 dan X_6 adalah tetap, dan dengan asumsi X_2 mempengaruhi Y .
- Nilai koefisien regresi variabel Administrasi pajak (X_3) sama dengan 0,248 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_3 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,248 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_4, X_5 dan X_6 adalah tetap, dan dengan asumsi X_3 mempengaruhi Y .

- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan pajak (X_4) sama dengan 0,419 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_4 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,248 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_5 dan X_6 tetap, dan dengan asumsi X_4 mempengaruhi Y .
- Nilai koefisien regresi variabel moral wajib pajak (X_5) sama dengan -0,43 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_5 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar -0,43 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_6 adalah tetap, dan dengan asumsi X_5 mempengaruhi Y .
- Nilai koefisien regresi variabel kebijakan pajak (X_6) sama dengan 0,069 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X_6 berubah 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,248 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 adalah tetap, dan dengan asumsi X_6 mempengaruhi Y .
- Nilai standard estimation of error sebesar 0,721 menjelaskan tingkat kesalahan model estimasi di dalam mengestimasi Y .

5) Menentukan signifikansi

Variabel secara signifikansi berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$. Dari hasil olah data pada tabel diatas, diketahui:

- Peraturan pajak (X_1). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$. Hal ini berarti peraturan pajak (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Kebijakan pajak (X_2). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$. Hal ini berarti kebijakan pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Administrasi pajak (X_3). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi

- $< 0,05$. Hal ini berarti administrasi pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- d) Pelayanan pajak (X_4). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$. Hal ini berarti pelayanan pajak (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- e) Moral WP (X_5). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$. Hal ini berarti moral WP (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- f) Sikap WP (X_6). Tabel di atas memperlihatkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$. Hal ini berarti sikap WP (X_6) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Dari signifikansi diatas, terlihat bahwa peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), dan pelayanan pajak (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sementara moral WP (X_5) dan Sikap WP (X_6) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara peraturan pajak (X_1) terhadap kepatuhan WP (Y). Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Hardika (2006) bahwa peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam mendukung operasionalisasi pemungutan pajak, pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan pajak diantaranya undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan menteri, keputusan jenderal pajak dan sebagainya. Dari berbagai kebijakan tersebut responden merespon dengan baik. Hal ini menunjukkan respon memahami jika kewajiban membayar pajak tidak diindahkan maka akan berdampak terhadap sanksi yang diberikan kepadanya.

Peraturan wajib pajak yang diterapkan sangat mempengaruhi bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak. Peraturan pajak yang terlalu kompleks, sulit dipahami, dan seringnya terjadi perubahan peraturan menimbulkan tingginya biaya yang harus dipikul oleh seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Biaya dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan yang seringkali

disebut dengan biaya kepatuhan (*compliance cost*) tidak hanya berupa membayar pajak terutang tetapi juga waktu untuk memahami petunjuk pengisian SPT, mengisinya, dan mengirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak. Tingginya biaya tersebut menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Bahasa yang disajikan dalam berbagai peraturan pajak masih dapat dipahami responden. Dalam hal pengenaan pajak dan penerapan peraturan pajak, responden mempersepsikan telah dilaksanakan secara adil pada setiap pajak.

Variabel kedua, yaitu kebijakan pajak juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyanggah hasil penelitian dari Hardika (2006) bahwa kebijakan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Alasan responden merespon positif kebijakan pajak yang diperkenankan pemerintah diantaranya sistem official assesment system yang memberi kewenangan kepada responden atau pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang). Kebijakan lain direspon positif terkait self assesment system yang memberi wewenang kepada WP menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak mereka.

Dalam hal sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak, responden menganggap cukup berat. Kendati dianggap cukup berat tetapi responden menganggap penting hal tersebut. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak dapat membuat wajib pajak lebih berhati-hati dan lebih memperhatikan kewajibannya terhadap pajak.

Kebijakan perpajakan merupakan faktor kedua dari faktor lingkungan wajib pajak yang turut berperan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Aspek kebijakan perpajakan meliputi sanksi pajak dan tarif pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan maupun sanksi pidana di bidang perpajakan (Grasimick and Green, 1980). Semakin besar sanksi yang diterapkan atas ketidakpatuhan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka semakin meningkatkan kecenderungan kepatuhan dari diri wajib pajak. Hubungan

antara tarif pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah semakin kecil tarif pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hubungan positif dan signifikan juga ditunjukkan antara administrasi pajak (X_3) terhadap kepatuhan WP (Y). Hasil ini sesuai penelitian Hardika (2006) bahwa administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Alasan responden merespon positif terkait administrasi pajak didasarkan pada dua aspek yaitu kelengkapan instruksi dan kerumitan formulir. Penyajian instruksi dalam formulir pelaporan pajak dipersepsikan responden sudah lengkap. Semakin lengkap instruksi yang terdapat dalam formulir dan semakin mudah pengisian formulir akan meningkatkan kecenderungan kepatuhan pada diri wajib pajak. Kerumitan formulir seperti pengisian formulir untuk pelaporan pajak dapat diatasi responden dengan adanya instruksi yang lengkap dalam formulir.

Untuk pelayanan pajak, responden menganggap pelayanan pajak yang diberikan selama ini mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta efisien dan ekonomis. Pelayanan yang diberikan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan dan dapat mengurangi ekonomi biaya.

Dua variabel berikutnya, yaitu moral dan sikap WP menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap kepatuhan WP. Hasil ini sesuai dengan penelitian Salman dan Farid (2013) bahwa moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Selain itu, hasil penelitian ini membantah penelitian Hardika (2006), Salman dan Farid (2013) yang menyatakan bahwa sikap WP berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Faktor moral masih memiliki porsi yang rendah. Selama ini pemerintah masih berfokus pada hukum dan peraturan pajak yang menekankan pada sanksi bagi WP yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Padahal, jika faktor moral dikedepankan, maka wajib pajak akan patuh dan rela membayar pajak karena terkait dengan etika, moralitas, serta hubungan emosional.

Terkait sikap, responden mempersepsikan bahwa pajak yang mereka keluarkan akan memberikan kontribusi terhadap wajib pajak. Hal ini terkait dengan faktor keadilan. Dari sini wajib pajak bersikap atas keadilan yang

berkenaan dengan pengorbanan dan manfaat yang diterimanya. Wajib pajak yang mendapat perlakuan adil dari pemerintah akan cenderung berperilaku patuh dan sebaliknya perlakuan tidak adil yang diterima wajib pajak akan cenderung menimbulkan perilaku yang tidak patuh dari wajib pajak.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

- a) Secara simultan, peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), pelayanan pajak (X_4), moral WP (X_5) dan sikap WP (X_6) berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Y).
- b) Secara parsial, peraturan pajak (X_1), kebijakan pajak (X_2), administrasi pajak (X_3), dan pelayanan pajak (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib (Y), sedangkan moral WP (X_5) dan sikap WP (X_6) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Y).

2. Saran

Berdasarkan hasil, maka saran-saran yang diajukan adalah:

- a) Guna meningkatkan kepatuhan WP, maka Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan perlu meningkatkan atau minimal mempertahankan berbagai keringanan dan kemudahan terkait peraturan, kebijakan, administrasi, dan pelayanan pajak.
- b) Perlunya KPP Pratama Makassar Selatan memperhatikan masalah moral dan sikap WP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Kawula Indonesias. Jakarta.
- _____. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Bohari. 1995. *Pengantar Hukum Pajak*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Cummings et. al. 2005. *Effects Of tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence*. Andrew Young School Of Policy



- Studies, Georgia State Univerrcity Of Tennessee. Switzerland.*
- Devano, Sony; dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu. Kencana. Edisi 1. Cetakan 1. Jakarta*
- Direktorat DJP. Jumlah Wajib Pajak Tahun 2002-2007.05 Februari 2008
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajaka; Perspektif Ekonomi Politik. Integrita Dinamika Press. Jakarta*
- Hardika, N. Sentosa. 2006, *Pengaruh Lingkungan dan Moral Wajib Pajak Terhadap Sikap dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali. Disertasi Universitas Airlangga. Surabaya*
- Ilyas. Wirawan B. dan Richard Burton. 2004. *Hukum Pajak. Salemba Empat. Jakarta*
- Marquardt, John David. 1975. *Income Tax Compliance-An Examination of Critical Attributes. Dissertation, University of Illinois, Urbana-Illinois, USA.*
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta.*
- Salman, Kautzar Riza dan Muhammad farid. 2013. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Industri Perbankan Disurabaya. E-jurnal. Diakses 05 September 2014.*
- Suandy, Erly. 2002. *Hukum Pajak. Salemba Empat. Jakarta.*
- Troutman., Coleen S. 1993. *Moral Commitment To Tax Compliance as Measured by The Development of Moral Reasoning and Attitutes Towards The Fairness of The Tax Laws. Dissertation, Oklahoma State University. USA.*
- Thurman, Quint C, Craig ST. John and Lisa Riggs. 1984. *Neutralization and Tax Evasion: How Effective Would a Moral Appeal be in Improving Compliance to tax Law and Policy. Vol. 6 No. 3.: hal.309-327*