

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KELURAHAN

KEBON JERUK

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

NAMA : LAUREEN WIGRITA

NIM : 2014-12-163



PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA

2018



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : LAUREEN WIGRITA
NIM : 2014-12-163
Program Studi : S-1 Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK,
KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
WILAYAH KELURAHAN KEBON JERUK

Jakarta, 24 April 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Pembimbing

(Adrie Putra, SE., MM)

(Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Nama : LAUREEN WIGRITA
NIM : 2014-12-163
Program Studi : S-1 Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Telah dinyatakan **Lulus Ujian Skripsi** pada tanggal 24 Mei 2018 dihadapan pembimbing dan penguji dibawah ini

Pembimbing,

(Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA)

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA

Anggota : 1. Sri Handayani, SE., MM

2. Drs. Darmansyah, HS., Ak., MM., CISA

Jakarta, 24 Mei 2018
Universitas Esa Unggul
Ketua Program Studi,

(Adrie Putra, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan hikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KELURAHAN KEBON JERUK”. Selama penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul;
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE., M.Si, Akt., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul;
3. Bapak Adrie Putra, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul;
4. Bapak Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan membantu penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, baik secara materi maupun teknis, serta atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis;
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang turut serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini;

6. Kedua orang tua, Alm papa Hery Susanto dan mama Oey On Nie beserta keluarga yang telah mendidik, membesarkan, mengajar nilai-nilai kehidupan sehingga penulis bisa menjadi sebagaimana adanya penulis saat ini;
7. Kepada komunitas sel (Harvest Comm), Lenny, Dora, Gita dan Haryati, yang telah membantu dan memberikan doa serta semangat yang sangat luar biasa;
8. Kepada sahabat-sahabat yang terkasih, Jeanny, Anastasia, Ina dan Listiana yang sudah mensupport dari awal perkuliahan hingga saat ini menyelesaikan skripsi;
9. Kepada rekan kerja di Kantor, Ivah, Ayu, Ulfi, Nancy, Dwi dan Lau yang telah memberikan dukungan luar biasa;
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi demi kelancaran proses penyusunan skripsi ini;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, Amin.

Jakarta, 24 April 2018

Penulis,

Lauren Wigrita

ABSTRAK

LAUREEN WIGRITA. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk (Dibimbing oleh Bapak Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA).

Pajak merupakan faktor yang penting dalam pembangunan negara. Namun di Indonesia tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah sehingga berdampak terhadap realisasi penerimaan pajak yang tidak mencapai target.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk, Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non random sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dan online (link) dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. Adapun Kesadaran Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

LAUREEN WIGRITA. *The Effect of Tax Knowledge, Tax Awareness, Quality of Tax Service, and Tax Sanction to Personal Taxpayer Compliance in Kelurahan Kebon Jeruk (Guided by Dr. Yanuar Ramadhan, SE., MM., Ak., CA).*

Taxes are an important factor in the development of the country. However, in Indonesia the level of taxpayer compliance is still low so that the impact on the realization of tax revenue that did not reach the target.

The purpose of this research is to know the effect of Tax Knowledge, Tax Awareness, Quality of Tax Service, and Tax Sanction to Personal Taxpayer Compliance in Kelurahan Kebon Jeruk, Jakarta. The method used in this research is non-random sampling method with purposive sampling technique. Data collection was done by spreading the questionnaire and online (link) with data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results showed that Tax Knowledge, Tax Awareness, Quality of Tax Service, and Tax Sanction simultaneously affect to Personal Taxpayer Compliance in Kelurahan Kebon Jeruk. The Tax Awareness partially affect to the Personal Taxpayer Compliance in Kelurahan Kebon Jeruk.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Awareness, Quality of Tax Service, Tax Sanction, and Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 10 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah | 10 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 12 |

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 1.5 | Manfaat Penelitian | 12 |
|-----|--------------------------|----|

BAB II LANDASAN TEORI

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1 | Tinjauan Teori | 14 |
| 2.1.1 | Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>) | 14 |
| 2.1.2 | Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>) | 14 |
| 2.1.3 | Pengertian Pajak | 15 |
| 2.1.3.1 | Fungsi Pajak | 16 |
| 2.1.3.2 | Jenis-Jenis Pajak | 16 |
| 2.1.3.3 | Wajib Pajak (WP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) | 18 |
| 2.1.4 | Pengertian Pengetahuan Pajak | 19 |
| 2.1.4.1 | Indikator Pengetahuan Pajak | 20 |
| 2.1.5 | Pengertian Kesadaran Pajak | 20 |
| 2.1.5.1 | Indikator Kesadaran Pajak | 20 |
| 2.1.6 | Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak | 21 |
| 2.1.6.1 | Indikator Kualitas Pelayanan Pajak | 23 |
| 2.1.7 | Pengertian Sanksi Pajak | 23 |
| 2.1.7.1 | Indikator Sanksi Pajak | 24 |
| 2.1.7.2 | Macam-Macam Sanksi Pajak | 24 |
| 2.1.8 | Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak | 24 |
| 2.1.8.1 | Indikator Kepatuhan Wajib Pajak | 25 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.1.8.2 | Macam-Macam Kepatuhan Pajak | 26 |
| 2.2 | Hasil Penelitian Sebelumnya | 27 |
| 2.3 | Hubungan Antar Variabel | 30 |
| a. | Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 30 |
| b. | Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 31 |
| c. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 32 |
| d. | Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 33 |
| 2.4 | Hipotesis | 33 |
| 2.5 | Model Penelitian | 34 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Desain Riset | 36 |
| 3.2 | Jenis Dan Sumber Data | 36 |
| 3.2.1 | Jenis Data | 36 |
| 3.2.2 | Sumber Data | 37 |
| 3.3 | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 37 |
| 3.3.1 | Populasi | 37 |
| 3.3.2 | Sampel | 38 |
| 3.3.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 39 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.4 | Unit Analisis | 39 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 41 |
| 3.6.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 41 |
| 1. | Uji Validitas | 41 |
| 2. | Uji Realibilitas | 42 |
| 3.6.2 | Statistik Deskriptif | 42 |
| 3.6.3 | Asumsi Klasik | 42 |
| a. | Uji Normalitas | 42 |
| b. | Uji Multikolinieritas | 43 |
| c. | Uji Heteroskedastisitas | 43 |
| d. | Uji Autokorelasi | 44 |
| 3.6.4 | Uji Hipotesis | 44 |
| a. | Uji Simultan (Uji F)..... | 44 |
| b. | Uji Parsial (Uji t) | 44 |
| c. | Analisis Koefisien Determinan (R^2) | 45 |
| d. | Regresi Linear Berganda | 45 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1 | Kualitas Data | 47 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden | 47 |
| 4.1.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| 4.1.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 48 |
| 4.1.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerja..... | 49 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1.2 | Hasil Uji Validitas | 50 |
| 4.1.3 | Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.2 | Hasil Analisis Deskriptif Data Variabel | 55 |
| 4.3 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 57 |
| 4.3.1 | Hasil Uji Normalitas | 57 |
| 4.3.2 | Hasil Uji Multikolinearitas | 60 |
| 4.3.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 61 |
| 4.3.4 | Hasil Uji Autokorelasi | 62 |
| 4.4 | Hasil Uji Hipotesis | 63 |
| 4.4.1 | Hasil Uji Simultan (Uji F) | 63 |
| 4.4.2 | Hasil Uji Parsial (Uji t) | 65 |
| 4.4.3 | Hasil Uji Adjusted R ² | 68 |
| 4.5 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 69 |
| 4.6 | Pembahasan Hasil Penelitian | 71 |
| 4.6.1 | Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 71 |
| 4.6.2 | Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 71 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.6.3 | Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 73 |
| 4.6.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 75 |
| 4.6.5 | Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi | 76 |
| 5.1 | Kesimpulan | 78 |
| 5.2 | Saran | 79 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| | LAMPIRAN | 86 |

DAFTAR TABEL

| No | Nama Tabel | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1 | Presentasi Realisasi Penerimaan Pajak | 2 |
| 1.2 | Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d 2016 | 3 |
| 1.3 | Jumlah Pekerja Tahun 2016 | 9 |
| 2.1 | Saluran Pengaduan Pelayanan Perpajakan | 23 |
| 2.2 | Presentase Kepatuhan Formal | 27 |
| 2.3 | Hasil Penelitian Sebelumnya | 27 |
| 3.1 | Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 4.1 | Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| 4.2 | Demografi Responden Berdasarkan Umur | 48 |
| 4.3 | Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerja | 49 |
| 4.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Pajak | 50 |
| 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak | 51 |
| 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Pajak | 52 |
| 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak | 53 |
| 4.8 | Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak | 53 |
| 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.10 | Hasil Analisis Deskriptif | 55 |
| 4.11 | Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 59 |
| 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas | 60 |

| | |
|---|----|
| 4.13 Hasil Uji Autokorelasi | 63 |
| 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 64 |
| 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 66 |
| 4.16 Hasil Uji <i>Adjusted R</i> ² | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Nama Gambar | Halaman |
|-----|--|---------|
| 2.1 | Indeks Kepuasan Pengguna Layanan | 21 |
| 2.2 | Kerangka Berpikir Penelitian | 35 |
| 4.1 | Hasil Uji Normalitas (P-Plot) | 58 |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nama Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| Cover Kuisisioner | 87 |
| Kuisisioner | 88 |
| 1 Rekap Jawaban Responden (Kuisisioner dan Online) | 91 |
| 2 Alamat Kantor Responden | 107 |
| 3 Hasil Analisis Deskriptif | 107 |
| 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 108 |
| 5 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak | 109 |
| 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Pajak | 109 |
| 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak | 110 |
| 8 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak | 110 |
| 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 111 |
| 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Pajak | 111 |
| 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Pajak | 112 |
| 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak | 112 |
| 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak | 112 |
| 14 Hasil Uji <i>Adjusted R²</i> | 113 |
| 15 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 113 |
| 16 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 113 |
| 17 Hasil Uji Normalitas (P-Plot) | 114 |

| | | |
|----|---|-----|
| 18 | Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) | 114 |
| 19 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 115 |
| 20 | Tabel Durbin Watson (DW) | 116 |
| 21 | Tabel Uji F | 117 |
| 22 | Tabel Uji t | 118 |
| 23 | Tabel Uji Validitas (Tabel r) | 119 |

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Latif. “Ekstensifikasi pelayanan pajak perlu diikuti kualitas”. 6 Juni 2013. <https://www.antaraneews.com/berita/378590/ekstensifikasi-pelayanan-pajak-perlu-diikuti-kualitas> diakses tanggal 3 November 2017.
- Agustiningih, Wulandari dan Isroah, 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal/Volume V Nomor 2/Tahun 2016:107-122*.
- Alfiah, Irma, 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobogan-Purwodadi. <http://eprints.umk.ac.id/3879/8/LAMPIRAN.pdf> diakses tanggal 4 Januari 2018.
- Basuki, Agus Tri dan Prawoto, Nano, 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Budi, Chandra. “Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah”. 16 Juli 2013. <http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/07/16/242947/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah> diakses tanggal 3 November 2017.
- Budi, Prianto, 2014. *Modul Sertifikasi Konsultan Pajak A & B*. Jakarta: Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.
- Daeng, Salamuddin. “AEPI: keadaan ekonomi Indonesia 2017 memburuk”. 29 Juni 2017. <https://ekbis.sindonews.com/read/1216932/33/aepi-keadaan-ekonomi-indonesia-2017-memburuk-1498726099> diakses tanggal 3 November 2017.
- Dharma, Maya Tantio dan Ariyanto, Stefanus, 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa Tangerang. *Binus Business Review Vol. 5 No. 2 November 2014: 497-509*.
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis, 2014. *Perpajakan – Teori dan Peraturan Terkini*. Jakarta: CV Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Gautama, Mochamad dan Suryono, Bambang, 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 3 No. 12 (2014):1-19*.
- Hamdani, Supirman, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees).

- Hardianingsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila, 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1 (2011) Hal: 126 – 142, ISSN: 1979-4878.
- Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard, 2013. *Hukum Pajak: Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni, 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL.1, NO.1, 2013:49-54.
- Kuncoro, Mudrajad, 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahdi, Adnan dan Mujahidin, 2014. *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Manuaba, Ida Ayu CA dan Gayatri, 2017. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.19.2. Mei (2017): 1259-1289, ISSN: 2302-8556.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan – Edisi Terbaru 2016*. Jakarta: CV Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Morgan, Jerry, 2016. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. <http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-7044-Kuisoner.pdf> diakses tanggal 4 Januari 2018.
- Mulyani, Sri, “Target Penerimaan Perpajakan 2017 Rp 1.498 T, Naik 15%”. 26 Oktober 2016. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3330166/sri-mulyani-target-penerimaan-perpajakan-2017-rp-1498-t-naik-15> diakses tanggal 3 November 2017.
- Nazier, Daeng M. “Layanan Masih Buruk, Banyak Wajib Pajak Tertindas“. 24 Februari 2016. <http://www.harianterbit.com/hantereekonomi/read/2016/02/24/57400/0/21/Layanan-Masih-Buruk-Banyak-Wajib-Pajak-Tertindas> diakses tanggal 3 November 2017.
- Noor, Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Oladipupo, Adesina Olugoke and Obazee, Uyioghosa, 2016. Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *iBusiness*, 2016, 8, 1-9.

- Pandiangan, Liberti, 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pohan, Chairil Anwar, 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Poplawski, Mariusz, 2011. E-book: *Introduction to Polish Tax Law*. Poland: Temida 2.
- Priyatno, Duwi, 2014. *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Jakarta: CV Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-dasar perpajakan & akuntansi pajak*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rahayu, Nurulita, 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara, Vol. 1 No.1 April 2017:15-30, e-ISSN: 2549-9637*.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Saad, Natrah, 2014. Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 109 (2014) 1069 – 1075*.
- Saebani, Beni Ahmad, 2017. *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saksama, Hestu Yoga. “Kepatuhan Bayar Pajak Masyarakat Indonesia Masih Rendah”. 19 Juli 2017. <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/07/19/193000326/ditjen-pajak--kepatuhan-bayar-pajak-masyarakat-indonesia-masih-rendah> diakses tanggal 3 November 2017.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 7.1 (2014): 207-222, ISSN: 2302-8556*.
- Santoso, Sarah Nisa, *et.al*, 2015. Pengaruh Pengetahuan Pajak , Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)|Vol. 6 No. 1 2015*.
- Septarini, Dina Fitri, 2015. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, Volume VI No. 1, April 2015*
- Siat, Christian Cahyaputra dan Toly, Agus Arianto, 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013*.

- Siregar, Dian Lestari, 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.1 No.2, July 2017, pp. 119-128.
- Suartana, I Wayan, 2010. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: CV Andi Offset (Penerbit ANDI)
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunoyo, Danang, 2011. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Services.
- Supriyati, 2011. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *The Indonesian Accounting Review Volume 1, No. 1, January 2011, page 27-36*.
- Susanto, Herry**. “Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak”. 9 Januari 2012. <http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak> diakses tanggal 3 November 2017.
- Susilo, Leo J, 2017. *Governance, Risk Management, and Compliance*. Jakarta: Penerbit PT. Grasindo
- Sutanto, Paojan Mas'ud. 2014. *Perpajakan Indonesia: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Utomo, Dwiwarso; Setiawanto, Yulita; dan Yulianto, Agung, 2011. *Perpajakan: Aplikasi & Terapannya*. Jakarta: CV Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widi, Restu Kartiko, 2010. *Asas Metodologi Penelitian (Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian)*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Yanto, Joni Rochmany, dan Widiyohening, Caecilia Rosma, 2015. Analisis Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Karya Ilmiah Akuntansi Politeknik Sawunggalih Aji.
- Yuandari, Esti, dan Rahman, Topan Aditya, 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistika*. Bogor: Penerbit In Media.
- <http://www.pajak.go.id/sites/default/files/LAKIN%20DJP%202016.pdf> diakses tanggal 23 November 2017.
- <http://data.jakarta.go.id/dataset/data-jumlah-penduduk-usia-tenaga-kerja-per-kelurahan> diakses tanggal 6 Desember 2017.
- <https://kbbi.web.id/> diakses tanggal 6 Desember 2017.

<http://bisnis.liputan6.com/read/3216184/penerimaan-pajak-2017-capai-rp-1151-triliun-tumbuh-408-persen> diakses tanggal 10 Januari 2017

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/24/download-tabel-durbin-watson-dw-lengkap/> diakses tanggal 9 Maret 2018

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/21/download-tabel-t-untuk-d-f-1-200/> diakses tanggal 9 Maret 2018

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/22/download-tabel-f-lengkap/> diakses tanggal 9 Maret 2018

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/24/download-tabel-r-lengkap/> diakses tanggal 9 Maret 2018

<http://elmaamaliapebrianti.blogspot.co.id/2015/05/penelitian-tindakan-kelas.html> diakses tanggal 15 Maret 2018

<http://abazariant.blogspot.co.id/2012/10/definisi-kognitif-afektif-dan-psikomotor.html> diakses 25 Mei 2018