

ANALISIS PENGARUH KESADARAN PAJAK, SANKSI DENDA DAN SIKAP FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Saeful¹ Abdul Muttalib² Asri jaya³

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
(Saeful@gmail.com)

ABSTRACT

The type of research used in this study is explanation research with a quantitative approach. Samples were obtained by random sampling. Data collection techniques use questionnaire, data types are primary data and secondary data. The primary data was then analyzed using multiple linear regression analysis as an analytical tool using the SPSS 24.0 application. The results of this study are tax awareness has a significant effect on taxpayer compliance, while fines sanctions do not have a positive effect on taxpayer compliance, and the tax authorities' attitude has a positive effect on taxpayer compliance. Where Adjusted R Square of 0.256 shows that 25.6% of tax awareness, fines and attitudes of tax authorities to taxpayer compliance while 74.4% are explained in other factors not examined in this study.

Keywords: Tax Awareness, Fines Sanctions, Fiscus Attitudes, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanation research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diperoleh secara *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner, jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 24,0. Hasil penelitian ini adalah kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi denda tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sikap fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana *Adjusted R Square* sebesar 0,256 menunjukkan bahwa 25,6% kesadaran perpajakan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sebesar 74,4% dijelaskan dalam faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kesadaran Perpajakan, Sanksi Denda, Sikap Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu Negara berkembang. Yang mana faktor ekonomi menjadi hal yang penting untuk masa depan Negara ini. Salah satu yang menjadi target yaitu pembangunan nasional yang diharapkan dapat meningkatkan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia untuk mencapai tujuan yaitu mewujudkan masyarakat adil, makmur, dan sejahtera serta merata material dan spiritual yang dapat diwujudkan melalui pembangunan nasional secara bertahap, terencana dan berkelanjutan. Untuk melaksanakan pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan tersebut tentunya membutuhkan dana yang sangat besar, dana tersebut berasal dari dalam negeri dan luar negeri. Tapi dalam hal pembiayaan Negara, pemerintah harus berusaha agar pembiayaan tersebut berasal dari dalam negeri dan tidak bergantung pada Negara lain.

Sebelum diadakan *tax reform* di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah *tax reform*, Pemerintah menjadikan pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional. Pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Waluyo, 2011:4). Pajak merupakan sektor yang sangat vital dalam rangka mensukseskan pembangunan. Begitu besarnya peran pajak dalam APBN maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak.

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal yaitu melakukan perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru. Selain itu, perubahan system perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri, sehingga melalui system perpajakan ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan rapi, terkendali, sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Perubahan sistem perpajakan ini menaruh kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melakukan kewajiban-kewajiban perpajakannya.

Akan tetapi dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Oleh sebab itu pemerintah terus memberikan pengertian kepada masyarakat tentang betapa pentingnya pajak bagi keberlangsungan pembangunan nasional dan pembiayaan Negara. Apabila masyarakat mengerti tentang manfaat dan fungsi dari pajak maka tentu masyarakat sadar akan kewajiban perpajakannya dan tidak akan lagi dijumpai wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Arum, 2012) diperkuat penelitian yang dilakukan (Dharma dan Suardana, 2012) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006 dalam Marjan, 2014). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain

sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57).

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan administrasi. Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Dalam penelitian yang dilakukan Jotopurnomo dan Mangontin (2013) bahwa sanksi denda berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda hasil Penelitian yang dilakukan oleh Harefa (2013) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sanksi administratif berupa denda dan layanan otoritas pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Dalam penelitian (Murti *et al.*, 2014) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik hasil penelitian yang dilakukan (Tiraada, 2013) bahwa sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Sikap fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan, sehingga wajib pajak tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Sedangkan kesadaran pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan. Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran pajak dalam membayar pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pratama Makassar Selatan dari tahun2 2015 hingga 2017.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Makassar
Selatan tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/ax100%)
2015	103,910	41,769	40.20%
2016	114,261	42,465	37.16%
2017	123,021	40,045	32.55%

Sumber: KPP Makassar Selatan 2018

Berdasarkan tabel 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib Pajak dalam membayar pajaknya dari tahun 2015 hingga 2017 selalu mengalami penurunan. Hal tersebut tentu membutuhkan kajian agar tidak terjadi terus menerus setiap tahunnya. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Sehingga penulis tertarik mengangkat judul “Analisis Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang bertujuan untuk membuktikan hubungan kausal antara variable independen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi denda dan sikap fiskus, dengan variable dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiono (2015:36) mendefenisikan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk membandingkan dua variable atau lebih. Berdasarkan pendekatan data yang digunakan dalam analisis penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 24,0 untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama. Jatmiko (2006) dalam Marjan (2014) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variable-variabel penelitian. Dalam penelitian ini statistic deskriptif digunakan untuk menyajikan data-data variable melalui grafik persentase tingkat kesadaran pajak, sanksi denda dan sikap fiskus.

2. Asumsi Klasik

Jatmiko (2006) mengatakan pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria *BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator)*. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji asumsi klasik mencakup hal sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan *Normal P-Plot*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, *Normal Probability Plot of Regression Standarized Residual* apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*.

3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = kepatuhan wajib pajak

β = koefisien regresi model

X1 = kesadaran pajak

X2 = sanksi denda

X3 = sikap fiskus

e = error

a. Uji koefisien determinasi (R_2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen. Silihat dari seberapa besr nilai koefisien determinasi. R_2 atau R square menjelaskan seberapa besar variable independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variable dependen.

b. Uji persial (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variable independen yang terdapat dalam persamaan tersebut berpengaruh terhadap nilai variable dependen. Uji t dilakukan dengn membandingkan antara t hitung dengan t table. Untuk menentukan nilai t table ditentukan dengan tingkat signifikasi 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$.

Keterangan :

n = jumlah responden

k = jumlah variable

kriteria pengujian yang dilakukan adalah :

jika t terhitung < t table maka hipotesis ditolak.

Jika t terhitung > t table maka hipotesis diterima.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Sementara itu, uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Pembahasan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 24,0, yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis maka dapat dikatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 4.13 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 3,157 dengan signifikansi 0,002. Rasio kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih besar dari pada 0,05. Sehingga hipotesis yang di ajukan di terima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo, C dan Mangoting, Y. 2013 yaitu kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiraada, Tryana. A. M. 2013. Yaitu kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi denda tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 4.13 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 1,138 dengan signifikansi 0,258. Rasio sanksi denda tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sanksi denda tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis yang di ajukan ditolak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyoningrum *et al*, 2014 yaitu sanksi denda tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh, Winerungan, O. L. 2013. Yaitu sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Sikap fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 4.13 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,179 dengan signifikansi 0,032. Rasio sikap fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sikap fiskus akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis yang di ajukan diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo, C dan Mangoting, Y. 2013. Yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Murti, *et al*, 2014 yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahardika I Gusti Ngurah Putra, 2015 yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabawa, M. A. M & Noviari, N. 2012. Yaitu pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo, P. T dan Cahyonowati, N. 2012. Yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran pajak, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan $t_{hitung} = 3,157 > t_{tabel} = 1660$ maka H_1 diterima, dengan nilai signifikansi 0,002 karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Sanksi denda tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. dengan nilai $t_{hitung} = 1,138 < t_{tabel} = 1660$ maka H_2 ditolak, dengan nilai signifikansi 0,258 karena nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi denda secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sikap fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan nilai $t_{hitung} = 2,179 > t_{tabel} = 1660$ maka H_3 diterima, dengan nilai signifikansi 0,032 karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sikap fiskus secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kesadaran pajak Perlu disosialisasikan sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya. Bila perlu secara berkala Direktorat Jenderal Pajak

mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran perpajakan

2. Sikap fiskus harus profesional dalam menjalankan tugasnya dalam hal ini melayani wajib pajak dengan penuh tanggung jawab. Begitupun dengan Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak terhadap fiskus agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada wajib pajak.
3. Sanksi denda denda harus disosialisasikan dengan baik kepada para Wajib Pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak berupa denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda berupa denda terhadap wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang. (http://eprints.undip.ac.id/35890/1/SKRIPSI_ARUM.pdf. Diakses 14 01 2018 pukul 20.25 WITA)
- Aryobimo, P. T dan Cahyonowati, N. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel *Moderating* (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 2*.
- Dharma, G.P.E. dan Suardana, K.A. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Hal: 340-353. ISSN: 2302-8556.
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media
- Harefa, M.I. 2013. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Senen)*. *Jurnal TEKUN/Volume IV, No. 01*, Hal: 105-127.
- Indrawan, Daud.2014. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. (Studi Emperis pada KPP Pratama Bangkinang). *JOM FEKON Vol. 1 No. 2*.
- Ilyas., Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Edisi lima. Salemba Empat. Jakarta.
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf), diakses 14 januari 2018 pukul 17.15 WITA).
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jotopurnomo, C dan Mangoting, Y. 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*

- Mahardika, I. G. N. P. 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)* Volume: 5 Nomor: 1
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.
- Marjam, R.M. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maassar Selatan)*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar. Makassar.
- Muliari, NK., Setiawan PE. 2011. *Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar timur*. Skripsi. Universitas Udayana. Denpasar. Hal.5.
- Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. 2014. Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.2 No. 3*. ISSN 2303-1174
- Mustikasari, E. 2007. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*, (Online), (<http://www.lintasberita.web.id/Akuntansi/KumpulanJurnal/>, diakses 10 januari 2018).
- Najib, D. F. 2013. *Jurnal Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*, (Online), (<http://www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/601/>, diakses 15 januari 2018).
- Prabawa, M. A. M & Noviari, N. 2012. Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 1, No.2*.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Santi, A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf, diakses 17 januari 2018).
- Suandy, E. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung.: Alfabeta