

Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Suryani Nir Apriyanti¹

Program Studi Akuntansi, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan
Indonesia, Bandung

Suryaninirapriyanti@gmail.com

ABSTRAK

The aim of this research is to investigate the impact of Fiskus Services on Taxpayer Compliance as well as the impact of Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. The method applied in this research is a descriptive verification method, with random sampling. The data used in this research is primary data, obtained through filling out questionnaires by 96 Corporate Taxpayers registered at KPP Pratama Cimahi. Data analysis was carried out using Multiple Regression Analysis with the help of IBM SPSS 20 for Windows software. The research results show that Fiskus Services have a positive influence on Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions also have a positive influence on Taxpayer Compliance.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Badan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan dalam mengumpulkan pendapatan, baik yang berasal secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Pendapatan ini digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah serta mendukung proyek pembangunan. Seiring berjalannya waktu, pemerintah berusaha untuk mengurangi ketergantungan pada sumber pendapatan luar negeri dan lebih bergantung pada sumber pendapatan dalam negeri, terutama melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak memiliki peran yang sangat vital bagi negara, dan keberhasilan pembangunan di masa depan sangat bergantung pada pengelolaan pendapatan pajak yang baik. Meskipun jumlah Wajib Pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, namun terdapat tantangan dalam upaya meningkatkan rasio pajak, yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Direktur Jendral Pajak, Fuad Rahmany, pada tahun 2014, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah.

Menurut Menteri Keuangan Bambang P.S. Brodjonegoro (2014) (dalam MoF (Fiscal) News), mengatakan:

“Tahun 2015 ini kita fokus kepada (*tax*) *compliance*, baik orang pribadi maupun badan. Seperti diketahui, berdasarkan survei yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia, baik

perseorangan maupun badan masih relatif rendah. Jika Tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat, tingkat penerimaan pajak juga akan meningkat signifikan. “Kalau tingkat *compliance*-nya diperbaiki, bisa kok kenaikannya (penerimaan perpajakan) besar”.

Masih menurut (Menteri Keuangan Bambang P.S. Brodjonegoro (2014) dalam MoF (Fiscal) News), mengatakan:

“Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak tersebut, perlu ada perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum. “Jumlah pegawainya harus ditambah, penegakan hukumnya harus kuat, harus ada insentif yang *clear*, sehingga mereka bisa benar-benar bekerja seperti layaknya seorang *tax officer* (petugas pajak).”

Namun, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat bahwa ada kecenderungan di kalangan masyarakat untuk hanya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, tetapi mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). SPT memiliki makna yang penting baik bagi Wajib Pajak maupun aparat pajak. Bagi Wajib Pajak, keterlambatan dalam melaporkan SPT Masa atau Tahunan dapat mengakibatkan denda, sedangkan bagi aparat pajak, SPT digunakan sebagai salah satu kriteria dalam menentukan status Wajib Pajak patuh sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK.04/2000 Jo KMK 235/KMK.03/2003.

Salah satu petugas fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mengatakan bahwa Keputusan Menteri Keuangan dapat diartikan bahwa semakin tinggi rasio penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, semakin tinggi juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Wajib Pajak melakukan penyeteroran pajak terutang terlebih dahulu sebelum melaporkan SPT. Dengan demikian, saat melaporkan SPT, Wajib Pajak telah menyetor pajak yang seharusnya dibayarkan, dan mereka dianggap patuh. Perlu dicatat bahwa tingkat kepatuhan ini akan dievaluasi dari perspektif Wajib Pajak Badan, yang memiliki peran signifikan dalam meningkatkan penerimaan pajak, tetapi juga berpotensi mengalami ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Data pelaporan mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan telah dikumpulkan dari tahun 2012 hingga 2015. Jika dianalisis, terlihat bahwa dalam empat tahun terakhir, tingkat kepatuhan di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mengalami fluktuasi. Selain itu, rata-rata tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di tujuh KPP se-Bandung Raya selama empat tahun terakhir menunjukkan bahwa KPP Pratama Cimahi memiliki tingkat kepatuhan rata-rata yang paling rendah, yaitu sekitar 42%. Ini berarti bahwa meskipun sebagian besar Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cimahi telah patuh, terlihat dari peningkatan jumlah Wajib Pajak Badan yang mengembalikan Surat Pemberitahuan (SPT) setiap tahunnya, masih ada sejumlah Wajib Pajak Badan yang tidak melaporkan atau mengembalikan SPT mereka.

Dari analisis di atas, terlihat bahwa masih ada ketidakpatuhan Wajib Pajak Badan dalam melaporkan SPT mereka. Hal ini tercermin dari kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak Badan Efektif yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Badan Efektif yang mengembalikan SPT. Oleh karena itu, upaya untuk mencapai kepatuhan Wajib Pajak dilakukan melalui perhatian terhadap pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak dan penerapan sanksi pajak.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada dua variabel bebas, yaitu pelayanan fiskus dan sanksi pajak, yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Kepatuhan Wajib Pajak Badan menjadi variabel terikat karena variabel bebas ini memiliki dampak langsung terhadap perilaku Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menetapkan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai objek penelitian, sementara sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini penting karena Wajib Pajak Badan juga memiliki potensi untuk melanggar kewajiban perpajakan, dan oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut.

TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan tentang Pelayanan Fiskus

Menurut Rahayu (2010), ada beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, yaitu: *Pertama*, pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, *Kedua*, penegakan hukum perpajakan, *Ketiga*, kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, *Keempat*, pemeriksaan pajak, dan *Kelima*, tarif pajak. Namun, faktor yang paling berpengaruh dominan terhadap kepatuhan pajak adalah yang langsung terkait dengan individu yang memenuhi kewajiban perpajakan, yaitu pelayanan fiskus dan sanksi pajak (Rahayu, 2010).

Menurut Rahayu (2010) menyebutkan bahwa Pelayanan fiskus yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu langkah yang penting yang diambil oleh DJP untuk menunjukkan komitmennya terhadap kualitas layanan pajak adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Pelayanan berkualitas tinggi ini harus memenuhi beberapa indikator pelayanan, seperti yang dinyatakan oleh Fandy & Gregorius (2007), yaitu kehandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik yang nyata. Kualitas yang rendah dalam pelayanan fiskus mencerminkan bahwa pelaksanaan pelayanan tersebut belum mencapai tingkat yang baik. Jika pelayanan fiskus dijalankan dengan baik, setidaknya sesuai dengan standar indikator pelayanan yang telah ditetapkan, maka tidak akan terjadi penumpukan Wajib Pajak yang belum melaksanakan kewajibannya tepat waktu. Oleh karena itu, pelayanan fiskus yang kurang baik dapat mengurangi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

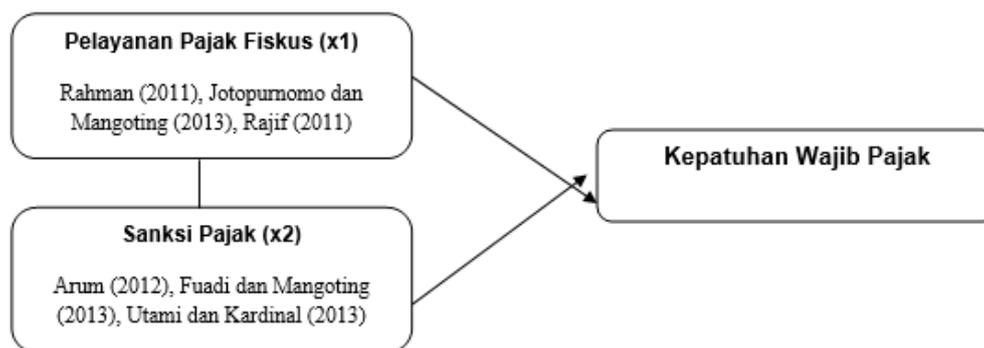
Terdapat dukungan dari beberapa peneliti sebelumnya, seperti Rahman (2011), Jotopurnomo & Mangoting (2013), serta Rajif (2011), yang telah membuktikan bahwa

pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, pelayanan fiskus digunakan sebagai variabel independen. Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan, semakin puas wajib pajak, dan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak, di sisi lain, merupakan tindakan hukuman yang diberikan kepada individu yang melanggar peraturan perpajakan, baik dengan sengaja maupun tidak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk mencegah pelanggaran peraturan perpajakan. Ketika kewajiban perpajakan tidak dipenuhi, ada konsekuensi hukum yang bisa diterapkan karena pajak melibatkan unsur pemaksaan. Salah satu konsekuensi tersebut adalah pengenaan sanksi perpajakan, yang bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, dengan harapan agar mereka lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Arum (2012), Fuadi dan Mangoting (2013), serta Utami dan Kardinal (2013) juga membuktikan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, sanksi pajak digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin berat sanksi pajak yang diberlakukan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Maka, berdasarkan kajian literatur diatas, peneliti membuat suatu alur variabel dan hipotesis sebagai berikut:

Gambar 1. Variabel Bebas dan Variabel Terikat Penelitian



Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan uraian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dijelaskan pada kerangka pemikiran, sehingga peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

METODE

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif dan Verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 6706 Wajib Pajak Badan efektif yang mengembalikan SPT. melihat data dari KPP Pratama Cimahi yang ada di Kota Bandung, hingga akhir tahun 2015, tercatat sebanyak 6706 Wajib Pajak Badan yang efektif (yang wajib SPT). Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of eror* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{6706}{1 + 6706 (0,1)^2}$$
$$n = 98$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 Wajib Pajak Badan.

HASIL DAN DISKUSI

Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 1 berikut ini dapat dilihat bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Tabel 1. Uji Normalitas

<i>Variabel</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Pelayanan Fiskus</i>	0,297	Normal
<i>Sanksi Pajak</i>	0,095	Normal
<i>Kepatuhan Wajib Pajak</i>	0,290	Normal

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

		<i>Coefficients^a</i>		
<i>Model</i>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,084	3,583	
	Pelayanan Fiskus	,297	,064	,469
	Sanksi Pajak	,209	,103	,204

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,084, koefisien Pelayanan Fiskus sebesar 0,297, dan Sanksi Pajak 0,209. Persamaan regresi yang dapat dibentuk dari nilai-nilai tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 2,084 + 0,297X_1 + 0,209X_2$$

Berikut adalah interpretasi dari persamaan regresi linier multipel yang telah disajikan di atas:

- a. Kepatuhan Wajib Pajak , variabel dependen (Y)
- b. Konstanta (a) =2,084
Tanpa adanya pengaruh dari variabel Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak atau dengan kata lain variabel-variabel tersebut tidak ada perubahan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai 2,084
- c. Koefisien regresi b1 = 0,297
Nilai koefisien Pelayanan Fiskus untuk variable X1 sebesar 0,297 arti dari nilai tersebut adalah Pelayanan Fiskus memiliki hubungan arah positif (searah) dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Setiap peningkatan Pelayanan Fiskus maka Kepatuhan Wajib Pajak pun akan meningkat.
- d. Koefisien regresi b2 = 0,209
Nilai koefisien Sanksi Pajak untuk variable X2 sebesar 0,209 arti dari nilai tersebut adalah Sanksi Pajak memiliki hubungan arah positif (searah) dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Ketika terjadi peningkatan Sanksi Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak pun akan meningkat.

2. Uji Keberartian Koefisien Refresi (Uji t)

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji t

<i>Coefficients^a</i>			
	<i>Model</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	,582	,562
	Pelayanan Fiskus	4,675	,000
	Sanksi Pajak	2,032	,045

a. *Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak*

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Hipotesis pengujian keberartian koefisien regresi ini adalah sebagai berikut:

- a. $H_0: \beta_1 = 0$: Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 $H_a: \beta_1 > 0$: Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- b. $H_0: \beta_2 = 0$: Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 $H_a: \beta_2 > 0$: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah perumusan hipotesis, uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel dalam taraf signifikansi 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Kriteria uji:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Berikut ini akan disajikan tabel perbandingan antara t hitung dan t tabel dari setiap variabel:

Tabel 4. Perbandingan t hitung dan t tabel

<i>No</i>	<i>Variabel</i>	<i>t hitung</i>	<i>t tabel</i>	<i>Keputusan</i>
1	Pelayanan Fiskus	4,675	1,663	H_0 ditolak
2	Sanksi Pajak	2,032	1,663	H_0 ditolak

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan nilai perbandingan dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak, memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun kesimpulan dari keputusan pengujian sesuai hipotesis dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak, Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. H_0 ditolak, Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Uji Koefisien Determinatif (R^2)

Tabel 5. Hasil Uji Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,590 ^a	,348	,332	3,135

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan, terlihat nilai koefisien determinasi Adjusted R square (R^2)=0,332. Hal ini mengandung pengertian bahwa 33,2% varian variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan Fiskus (X_1), Sanksi Pajak (X_2), sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini diperkuat oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, yaitu $4,675 > 1,663$. Selain itu, hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien b_1 memiliki nilai sebesar 0,297, yang mengindikasikan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, semakin baik Pelayanan Fiskus yang diberikan, semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, jika Pelayanan Fiskus kurang memadai, hal ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil dari kuisioner yang dijawab oleh responden juga menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka memilih pilihan jawaban pada skala 4 dan 5, dengan persentase sebesar 34% dan 57%. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus yang ada di KPP Pratama Cimahi dinilai memadai oleh responden, dan hal ini berkontribusi pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang cukup baik, seperti yang tercermin dari persentase pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang memiliki persentase terbesar pada skala 4 dan 5, yaitu sebesar 27% dan 47%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus yang disediakan oleh KPP Pratama Cimahi telah mencapai tingkat yang memadai secara umum. Meskipun demikian, masih terdapat faktor-faktor tertentu yang menjadi hambatan bagi sebagian Wajib Pajak Badan yang merasa bahwa pelayanan fiskus yang mereka terima belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Hal ini tercermin dari beberapa pernyataan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden, di mana sebagian dari mereka memberikan jawaban "tidak setuju" dengan nilai 2 pada pernyataan berikut:

- "Adanya sarana dan fasilitas pelayanan di KPP yang memadai": 8% dari responden tidak setuju.
- "Peralatan dan perlengkapan yang digunakan menunjang pelayanan": 12% dari responden tidak setuju.
- "Petugas bersikap ramah, sopan, santun, dan menyenangkan saat melayani Wajib Pajak": 8% dari responden tidak setuju.

Ketiga pernyataan tersebut mencerminkan bahwa sebagian Wajib Pajak Badan merasa bahwa pelayanan fiskus yang mereka terima di KPP Pratama Cimahi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Meskipun secara umum, petugas yang terlibat dalam pelayanan kepada Wajib Pajak telah memberikan layanan dengan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar pelayanan fiskus dapat memenuhi harapan Wajib Pajak secara lebih baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya, seperti yang disebutkan oleh Rahman (2011), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), serta Rajif (2011), yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam analisis statistik, terlihat bahwa nilai t hitung (2,032) lebih besar dari t tabel (1,663), yang mengindikasikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, hasil dari uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien b_2 memiliki nilai sebesar 0,209, yang juga menegaskan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, semakin baik penerapan Sanksi Pajak, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Sebaliknya, jika penerapan Sanksi Pajak kurang efektif, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat mengalami penurunan.

Dari hasil pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan Sanksi Pajak, sebagian besar responden memberikan jawaban dengan nilai pada skala 4 dan 5, yaitu sebesar 28% dan 45%. Data ini menggambarkan bahwa penerapan Sanksi Pajak di KPP Pratama Cimahi sudah cukup baik dan dapat mendorong tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari persentase variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang

memiliki persentase tertinggi pada skala 4 dan 5, yaitu sebesar 27% dan 47%, yang menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cimahi tergolong cukup baik.

KESIMPULAN

Hasil analisis dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penyerapan anggaran di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, Berdasarkan hasil perhitungan, Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dalam memberikan Pelayanan Fiskus, semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dicapai. *Kedua*, Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, semakin efektif Sanksi Pajak yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi terhadap Wajib Pajak, semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, atau dengan kata lain, Wajib Pajak lebih cenderung untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

REFERENSI

Buku & Jurnal

- Arum, H.P. (2011). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas – Studi Wilayah KPP Pratama Cilacap, Dipenogoro, *Journal of Accounting*. Vol.1 No. 1p. 1-8
- Faisal, G. S. M. (2009). *How to be a smarter taxpayer: Bagaimana menjadi Wajib Pajak*. Jakarta: Grasindo
- Firdaus, M. (2004). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fitri, W. (2015). Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP, *Tax&Accounting*. (16233411-1).Program studi akuntansi, Universitas Negeri Padang
- Fuadi, A. O. Dan Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, *Tax & Accounting*. Vol.1 No.1 p.18-25
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Dipenogoro
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi – Edisi 7*. Semarang: Badan Penebitan Universitas Dipenogoro

- Gunadi. (2005). Fungsi Pemeriksaan terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*, Jurnal Perpajakan Indonesia. Vol. 4, No. 5
- Harinurdin, E. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16 No. 2 Mei – Agustus 2009 hlm. 96-104
- Husein, Umar. (2008). *Metodelogi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Hutagaol, J., Winarno, W., & Pradipta, A. (2007). Jurnal, Strategi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, *Akuntabilitas*. Vol. 6 No.2 p.186-193
- Ilyas, W. B., & Burton, R. (2013). *Hukum Pajak – Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat
- Ilyas, W. B. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : salemba empat
- Jatmiko, A.N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak – Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Jotopurnomo, C. & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*. Vol. 1 No. 1 p. 49-54
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan – Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Kelompok Yayasan Obor
- Nurmantu, S.(2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*. Vol. 15 No. 1 (Januari)
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia – Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu Rahman. 2011. Pengaruh Persepsi tentang sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol.12 No. 2p.97-109
- Rajif, M. (2011). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di daerah Cirbon. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*

- Riduwan., & Kuncoro, E.A. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis (Path Analysis)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Riduwan. (2009). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta
- Santosa, S. (2002). *Buku Latihan Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media
- Santosa, S. (2005). *Buku Latihan Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media
- Sekaran, U. 2014. *Research Methods For Business – Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat
- Suandy, E. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta : Salemba Empat
- Sudjana. (2005). *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supadmi, N. L.(2010). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan, *Jurnal Akuntansi dan bisnis*. Vol.4 No. 2 Juli 2009. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Soekanto, S. (2007). *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: CV Rajawali
- Utami, T.D., & Kardinal. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang, *Jurnal Akuntansi*. pp 1-9
- Zain, M. (2008). *Pembaharuan Perpajakan Nasional*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK.04/2000 Jo KMK.03/2003
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, Tentang Pelayanan Perpajakan
- Surat edaran DJP No. SE-84/PJ/2011, Tentang Pelayanan Prima