

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN  
(Studi Empiris pada Pengusaha UMKM di KPP  
Pratama Pekanbaru Senapelan)**

**Oleh:**

**Vioni Resti**

**Pembimbing : Restu Agusti dan Lila Anggraini**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

*e-mail : [vioni.resti@yahoo.com](mailto:vioni.resti@yahoo.com)*

*Factors that Influence Taxpayer Compliance in Meeting Taxation of Obligations  
(Empirical Study On Micro Small and Medium Bussiness Entrepreneurs  
in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)*

**ABSTRACT**

*This study aimed to examine empirically the effect caused by the variable taxpayer compliance, taxpayer understanding, income level, service quality and confidence in the legal system and government on the small, and Medium entrepreneurs in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. This study uses accidental sampling with 96 samples obtained from the calculation formula slovin. Data collection techniques in this study is in the form of questionnaires, while data analysis technique used is multiple regression analysis were processed with SPSS version 20 for Windows. From the results of the testing that has been done, simultaneous regression test (F test) showed that all independent variables studied have a simultaneous effect on the variable taxpayer compliance. Partial regression test (t test) indicates that the variables taxpayer understanding, service quality, income level and confidence in the legal system and government effect on tax compliance. The magnitude of the effect caused by the Adjusted R<sup>2</sup> by four variables together on the dependent variable 38,8%, while the remaining 61,2% is the effect by other variables not examined in this study.*

*Keywords : tax compliance, understanding of the taxpayer, service quality, income level, confidence in the legal system and government*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan suatu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur

relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak. Sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia. Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini juga diiringi

dengan meningkatnya Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN).

Meningkatkan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pelaksanaan kewajiban perpajakan di Indonesia didukung *self assessment system* dimana pelaksanaan kewajiban perpajakan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan diantaranya dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) (Yogatama, 2014). Hal tersebut menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi persoalan yang terpenting di Indonesia. Apabila wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan kelalaian terhadap kewajiban pajak (Yusro, 2014).

Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat ironis jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Pertumbuhan jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan jumlah UMKM tersebut tidak diimbangi dengan kesadaran para pengusaha UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Jumlah unit UMKM di Indonesia sampai dengan tahun 2012 berjumlah 56.534.592 unit yang terbagi atas usaha mikro berjumlah 55.856.176 unit, usaha kecil berjumlah 629.418 unit dan usaha menengah berjumlah 48.997 unit, sedangkan usaha besar berjumlah 4.968 unit. Persentase total unit UMKM di Indonesia berdasarkan data sebelumnya adalah 99,99% dan usaha besar mempunyai persentase 0,01% ([www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)).

Banyaknya jumlah unit UMKM di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Namun, penerimaan pajak dari UMKM relatif kecil karena sebagian besar penerimaan pajak didominasi dari wajib pajak usaha besar (Fuadi dan Mangoting, 2013). Berdasarkan fakta tersebut, potensi penerimaan pajak dari pelaku UMKM sebenarnya masih tinggi. Selama ini UMKM hanya menyumbang sekitar 5% dari total penerimaan pajak ([www.bppk.depkeu.go.id](http://www.bppk.depkeu.go.id)).

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sedang berkembang dalam bidang perdagangannya salah satunya pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal tersebut dapat dilihat dari salah satu misi yaitu mewujudkan UMKM dan koperasi yang kuat melalui pembinaan kelembagaan dan usaha, kemudahan akses modal, akses sarana dan prasarana produksi, dukungan teknologi dan riset, dukungan sarana transportasi dan distribusi serta kemudahan akses pemasaran. Perwujudan dari misi tersebut sudah mulai terlihat nyata karena sektor usaha menengah sudah mulai menjamur dimana-mana.

**Tabel 1**  
**Jumlah UMKM di Kota Pekanbaru**  
**Tahun 2011-2014**

| No. | Tahun | Jenis Usaha |       |          | Jumlah |
|-----|-------|-------------|-------|----------|--------|
|     |       | Mikro       | Kecil | Menengah |        |
| 1   | 2011  | 5.400       | 2.640 | 44       | 8.084  |
| 2   | 2012  | 7.236       | 3.564 | 108      | 10.908 |
| 3   | 2013  | 7.100       | 3.509 | 244      | 10.853 |
| 4   | 2014  | 8.207       | 3.716 | 244      | 12.167 |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 2015

Dari Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa tahun 2011 dan tahun 2012 mengalami peningkatan jumlah UMKM, namun di tahun 2013 sempat mengalami penurunan tetapi tidak signifikan, dan di tahun 2014 kembali terjadi peningkatan. Akan tetapi, pertumbuhan UMKM yang semakin meningkat tidak diiringi dengan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Di Indonesia sendiri masih banyak para pelaku usaha yang tidak mau membayar kewajibannya, salah satunya Kota Pekanbaru. Hal tersebut dapat dilihat dari masih rendahnya jumlah UMKM yang membayar pajak di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

**Tabel 2**  
**Jumlah UMKM yang Membayar**  
**Pajak di Kantor Pelayanan Pajak**  
**(KPP) Pratama Pekanbaru**  
**Senapelan**

| No. | Tahun | Jenis Wajib Pajak |       | Jumlah UMKM yang Membayar Pajak | Persentase (%) |
|-----|-------|-------------------|-------|---------------------------------|----------------|
|     |       | Orang Pribadi     | Badan |                                 |                |
| 1.  | 2013  | 542               | 143   | 685                             | 6,47           |
| 2.  | 2014  | 1761              | 484   | 2.245                           | 18,45          |

Sumber: KPP Pratama Senapelan, 2015

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dengan diterbitkannya PP 46, dapat meningkatkan jumlah UMKM yang melakukan pembayaran pajak. Tahun 2013 jumlah UMKM

yang membayar pajak hanya sekitar 685 UMKM. Dan mengalami peningkatan pada tahun 2014 yaitu 2.245 UMKM atau hanya sekitar 18,45% dari jumlah UMKM Kota Pekanbaru secara keseluruhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak sepenuhnya wajib pajak UMKM patuh dalam hal kewajiban perpajakannya.

Pemahaman wajib pajak (Pranadatta, 2014) adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2006).

Tingkat penghasilan adalah jumlah pendapatan atau jumlah yang diterima oleh wajib pajak dalam kurun waktu tertentu. Tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya (Rustyaningsih, 2011).

Tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan merupakan suatu keyakinan yang

mendasari setiap masyarakat dalam hal ini kaitannya wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah telah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriana, dkk:2012).

Penelitian ini merupakan replikasi yang merupakan kombinasi dari penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013), penelitian Rustyaningsih (2011) dan Fahluzy dan Agustina (2014) dengan memilih beberapa variabel independen dari masing-masing penelitian tersebut dan menggabungkan menjadi sebuah penelitian baru. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah adanya pemilihan variabel dari masing-masing penelitian dan adanya perbedaan populasi dan tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, diantaranya: 1) apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, 2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, 3) apakah tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, 4) apakah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan terhadap kepatuhan wajib pajak?

Adapun tujuan penelitian adalah: 1) untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) untuk menguji pengaruh tingkat

penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TELAAH PUSTAKA

### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment* yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayarkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Di dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan ini juga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assesement* ini (Pranadata, 2014).

Pemahaman perpajakan meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, penghitungan pajak yang sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung wajib pajak, penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan

kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak.

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi wajib pajak yang patuh.

Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh Pranadata (2014), Ardianto (2012) dan Priambudi (2013) menunjukkan tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayar pajak demi pembangunan Negara (Pranadata, 2014).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Salah satu upaya dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Menurut Rajif (2011) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian Sari dan Susanti (2013) dan Rustyaningsih (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan wajib pajak adalah tingkat penghasilan (Rustyaningsih, 2011).

Wajib pajak yang memiliki penghasilan besar cenderung untuk lebih patuh ketimbang yang berpenghasilan rendah. Sehingga semakin baik tingkat penghasilan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya dan membayar pajak sesuai dengan tingkat penghasilan yang di dapatnya (Hutagaol, dkk:2007).

Menurut penelitian Sari dan Susanti (2013) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian Chaerunnisa (2010) dan Ernawati (2014) yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kepercayaan terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang berlaku turut mendorong kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi kepada sistem pemerintahan dan hukum yang tegas dalam melaksanakan semua aturan-aturan yang berlaku (Amriani, dkk:2014).

Tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan merupakan suatu keyakinan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal ini kaitannya wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah telah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriana, dkk: 2012).

Permasalahan yang sedang dihadapi di Indonesia adalah kredibilitas pemerintahan. Kasus korupsi yang terjadi di Indonesia sudah dikategorikan sebagai tindakan kriminal luar biasa. Hal ini sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, termasuk instansi perpajakan. Jika masyarakat tidak percaya pada mekanisme pemerintah, maka kesad-

aran membayar pajak juga akan rendah. Demikian pula jika masyarakat tidak mendapatkan laporan penggunaan pajak mereka dengan transparan, maka masyarakat juga akan enggan melakukan pembayaran atas pajak. Sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan akan rendah. Serta masalah tidak adilnya hukuman bagi para koruptor, dimana hukuman yang dijatuhi tidak sesuai dengan kejahatan yang dilakukan (Fahluzy dan Agustina, 2014).

### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang membayar pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sebanyak 2.245 pada tahun 2014. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *aksidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siap saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Perhitungan penentuan sampel menggunakan Rumus *Slovin* dengan nilai kritis 0,1 atau (10%). Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada pengusaha UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah).

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya, jadi wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan (Devano dan Rahayu, 2006). Adapun indikator kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah: 1) tepat waktu menyampaikan SPT 3 tahun terakhir, 2) mengisi SPT dengan benar, 3) menghitung pajak terutang dengan benar, 4) tepat waktu membayar pajak, 5) tidak mempunyai tunggakan pajak, 6) menyelenggarakan pembukuan sesuai ketentuan perpajakan, 7) tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang terdiri dari (7) tujuh pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku (Pranadata, 2014). Adapun Indikator pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang, 2) memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajak, 3) memahami tata cara pembayaran pajak, 4) memahami batas waktu pembayaran pajak, 5) memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak, 6) memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), 7) memahami tata cara penyampaian SPT, 8) memahami batas waktu penyampaian SPT, 9) memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang terdiri dari (9) sembilan pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2006). Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah: 1) kemampuan petugas pajak untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya sudah dilaksanakan, 2) petugas pajak telah berlaku sopan dalam memberikan pelayanan, 3) petugas melayani dengan cepat dan siap menolong ketika ada permintaan dari wajib pajak, 4) kantor pelayanan pajak memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ada. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Cholifah (2012) yang terdiri dari (4) empat pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Adapun indikator tingkat penghasilan dalam penelitian ini adalah: 1) penghasilan merupakan objek pajak, 2) jumlah pajak yang dibayar tergantung dari pendapatan, 3) selalu taat membayar pajak meskipun pendapatan rendah, 4) besar kecilnya pendapatan menjadi penghalang untuk membayar pajak, 5) wajib pajak harus transparansi dalam melaporkan jumlah pajak yang terutang. Pengukuran variabel ini

menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Chaerunnisa (2010) yang terdiri dari (5) lima pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang berlaku turut mendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya ketika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi kepada sistem pemerintahan dan hukum yang tegas dalam melaksanakan semua aturan-aturan yang berlaku (Probondari, 2013). Adapun indikator kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan adalah: (1) kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, (2) kepercayaan terhadap sistem hukum, (3) kepercayaan terhadap politisi (wakil rakyat), (4) kepercayaan terhadap alokasi dana dari pajak. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Fahluzy dan Agustina (2014) yang terdiri dari (4) empat pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

## HASIL PENELITIAN

### Gambaran Objek Penelitian

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 110 orang. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, jumlah yang kembali 102 (92,72%), sedangkan yang dapat diolah hanya 96 (87,27%), hal ini dikarenakan ada sebanyak 6 (5,45%) kuesioner yang tidak lengkap sehingga tidak dapat diolah. Tingginya tingkat pengembalian (*respon date*) sebesar 92,72% tersebut, dikarenakan kuesioner disebarkan langsung kepada respon-

den yaitu pengusaha UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

### Hasil Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti minimum, maximum, mean, dan standar deviasi. Statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3**  
**Statistik Deskriptif**

|  | N  | Min | Max | Mean  | Std. Deviation |
|--|----|-----|-----|-------|----------------|
| Pemahaman Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )                              | 96 | 21  | 45  | 34.25 | 4.399          |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )                                 | 96 | 10  | 20  | 15.48 | 2.375          |
| Tingkat Penghasilan (X <sub>3</sub> )                                | 96 | 10  | 25  | 20.52 | 2.981          |
| Kepercayaan Terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan (X <sub>4</sub> ) | 96 | 4   | 18  | 11.95 | 3.401          |
| KepatuhanWajibPajak (Y)  | 96 | 19  | 35  | 27.67 | 3.128          |
| Valid N (listwise)   | 96 |     |     |       |                |

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai minimum variabel pemahaman wajib pajak sebesar 21, nilai maksimum 45 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 34.25 dengan standar deviasi sebesar 4.399. Untuk kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15.48 dengan standar deviasi sebesar 2.375. Untuk tingkat penghasilan, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 20.52 dengan standar deviasi sebesar 2.981. Dan untuk kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum

18 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 11.95 dengan standar deviasi sebesar 3.401. Sedangkan untuk variabel kepatuhan wajib pajak, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 27.67 dengan standar deviasi sebesar 3.128.

### Hasil Uji Validitas Data

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk degree of freedom ( $df = n - 2$ ) dengan alpha 0,05, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini  $df = n-2 (96-2) = 94$ , sehingga didapat *r* tabel untuk  $df (94) = 0,2006$ . Hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Data**

| Variabel                                | Item | r hitung | r tabel | Kesimpulan |
|---|------|----------|---------|------------|
| Pemahaman Wajib Pajak (X <sub>1</sub> ) | X1.1 | 0.500    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.2 | 0.633    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.3 | 0.531    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.4 | 0.670    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.5 | 0.620    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.6 | 0.650    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.7 | 0.737    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.8 | 0.715    | 0.2006  | Valid      |
|   | X1.9 | 0.592    | 0.2006  | Valid      |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )    | X2.1 | 0.785    | 0.2006  | Valid      |
|   | X2.2 | 0.860    | 0.2006  | Valid      |
|   | X2.3 | 0.712    | 0.2006  | Valid      |
|   | X2.4 | 0.664    | 0.2006  | Valid      |
| Tingkat Penghasilan (X <sub>3</sub> )   | X3.1 | 0.792    | 0.2006  | Valid      |
|   | X3.2 | 0.836    | 0.2006  | Valid      |
|   | X3.3 | 0.786    | 0.2006  | Valid      |
|   | X3.4 | 0.881    | 0.2006  | Valid      |
|   | X3.5 | 0.722    | 0.2006  | Valid      |
| Kepercayaan Terhadap Sistem             | X4.1 | 0.860    | 0.2006  | Valid      |
|   | X4.2 | 0.915    | 0.2006  | Valid      |
|   | X4.3 | 0.859    | 0.2006  | Valid      |

|  |      |       |        |       |
|--|------|-------|--------|-------|
| Hukum dan Pemerintahan (X <sub>4</sub> ) | X4.4 | 0.641 | 0.2006 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y)                | Y1   | 0.284 | 0.2006 | Valid |
|  | Y2   | 0.662 | 0.2006 | Valid |
|  | Y3   | 0.641 | 0.2006 | Valid |
|  | Y4   | 0.763 | 0.2006 | Valid |
|  | Y5   | 0.664 | 0.2006 | Valid |
|  | Y6   | 0.590 | 0.2006 | Valid |
|  | Y7   | 0.546 | 0.2006 | Valid |

Sumber :Data Primer Olahan, 2015

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *r* hitung untuk masing-masing pernyataan bahwa pemahaman wajib pajak adalah berkisar antara (0.500) sampai (0.737). Hasil uji validitas untuk kualitas pelayanan adalah berkisar antara (0.664) sampai (0.860). Hasil uji validitas untuk tingkat penghasilan adalah berkisar antara (0.722) sampai (0.881). Hasil uji validitas untuk kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan adalah berkisar antara (0.641) sampai (0.915).

Sedangkan hasil uji validitas untuk kepatuhan wajib pajak adalah berkisar antara (0.284) sampai (0.763). Semua nilai *r* hitung untuk masing-masing pernyataan tentang pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan dan kepatuhan wajib pajak lebih besar dari *r* table (0.2006). Hal ini berarti bahwa setiap butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

### Hasil Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*( $\alpha$ ) dengan taksiran batasan minimal 0,6. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Ber-

dasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel   | Cronbach's Alpha | Nilai Kritis | Kesimpulan |
|--|------------------|--------------|------------|
| Pemahaman Wajib Pajak                              | 0.808            | 0.6          | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan                                 | 0.751            | 0.6          | Reliabel   |
| Tingkat Penghasilan                                | 0.863            | 0.6          | Reliabel   |
| Kepercayaan Terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan | 0.837            | 0.6          | Reliabel   |
| Kepatuhan Wajib Pajak                              | 0.702            | 0.6          | Reliabel   |

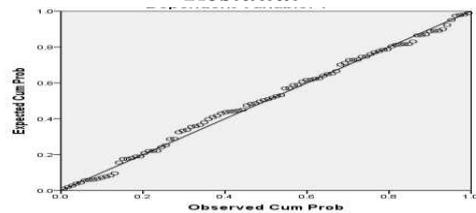
Sumber :Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas instrumen pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan dan kepatuhan wajib pajak antara lain 0.808; 0.751; 0.863; 0.837; 0.702. Dari semua nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* > 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### Hasil Uji Normalitas Data

Untuk menentukan normalitas residual digunakan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2013). Dengan menggunakan *normal P-P Plot* dapat dilihat apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar1**  
**Normal Probability Standardized Residual**



Sumber :Data Primer Olahan, 2015

Dari gambar1 dapat dilihat bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal (tidak terpengaruh dari garis diagonal). Dapat disimpulkan bahwa persyaratan uji normalitas dapat terpenuhi untuk pengujian statistik berupa Uji t dan Uji  $R^2$  dapat dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis.

#### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Nilai Tolerance dan VIF**

| Model |  | Collinearity Statistics |       |
|-------|--|-------------------------|-------|
|       |  | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Pemahaman Wajib Pajak                              | .658                    | 1.520 |
|       | Kualitas Pelayanan                                 | .657                    | 1.521 |
|       | Tingkat Penghasilan                                | .993                    | 1.007 |
|       | Kepercayaan Terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan | .997                    | 1.003 |

Sumber :Data Primer Olahan, 2015

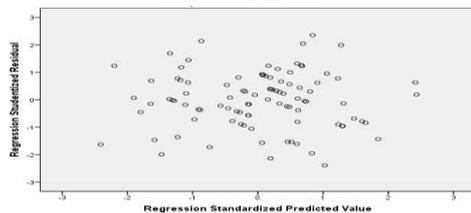
Dari tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan begitu juga untuk nilai tolerance > 0.10. Hal

ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multi-kolinearitas.

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut.

**Gambar 2**  
**Scatter Plot**



Sumber : Data primer olahan, 2015

Dari gambar 2 *Scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Autokorelasi

**Tabel 7**  
**Hasil Statistik Durbin-Watson**

| Durbin-Watson | N  |
|---------------|----|
| 1.842         | 96 |

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Untuk 96 sampel dan 4 variabel,  $d_U$  nya yaitu 1.75529. Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai  $d_{hitung}$  (*Durbin-Watson*) terletak  $1.75529 < 1.842 < (4 - 1.842) = 1.75529 < 1.842 < 1.838$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh

mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)                                       | 6.089                       | 2.898      |                           | 2.101 | .038 |
| Pemahaman Wajib Pajak                              | .180                        | .070       | .253                      | 2.558 | .012 |
| Kualitas Pelayanan                                 | .446                        | .130       | .339                      | 3.421 | .001 |
| Tingkat Penghasilan                                | .248                        | .085       | .236                      | 2.935 | .004 |
| Kepercayaan Terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan | .286                        | .074       | .311                      | 3.867 | .000 |

Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 6.089 + 0.180X_1 + 0.446X_2 + 0.248X_3 + 0.286X_4 + e$$

### Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .643 <sup>a</sup> | .414     | .388              | 2.447                      | 1.842         |

Sumber : Data primer olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 9, diketahui nilai  $R$  square ( $R^2$ ) sebesar 0.414 dan nilai *Adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 0.388. Artinya adalah bahwa keempat variabel independen (pemahaman

wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, dan kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan) tersebut secara bersama-sama memberikan sumbangan (pengaruh) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) yaitu sebesar 38.8%. Sedangkan sisanya 61.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

## HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

### **Pemahaman Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tabel 8 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.558 > 1.986$  dan  $sig.t (0.012) < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Priambudi (2012), Syahril (2013), Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tabel 8 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.421 > 1.986$  dan  $sig.t (0.001) < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Rajif (2011), Pranadata (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Tingkat Penghasilan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tabel 8 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.935 > 1.986$  dan  $sig.t (0.004) < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Chaerunnisa (2010) dan Ernawati (2014) yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kepercayaan terhadap Sistem Hukum dan Pemerintahan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tabel 8 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.867 > 1.986$  dan  $sig.t (0.000) < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Putri dan Pusposari (2013), Huda (2015) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai

berikut: (1) Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai, (2) Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti wajib pajak yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka wajib pajak tersebut cenderung akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, (3) Hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu variabel tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat penghasilan yang diperoleh, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, (4) Hasil pengujian hipotesis keempat yaitu variabel kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti ketika masyarakat percaya terhadap sistem hukum dan sistem pemerintahan yang dijalankan, maka wajib pajak tersebut cenderung untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu bagi peneliti selanjutnya diharapkan akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan saja namun diperluas menjadi seluruh wajib pajak UMKM di Provinsi Riau bahkan seluruh Indonesia. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber

pembelajaran dan referensi bagi akademisi yang ingin mempelajari dan memahami tentang hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amriani, Octania, Herawati, dan Yeasy Darmayanti. 2014. *Pengaruh Kepercayaan dan Kekuasaan dalam Otoritas Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris: Pedagang Pasar Raya Padang)*. Jurnal.Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
- Chaerunnisa. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Wajib Orang Pribadi Di Wilayah Kembangan Jakarta Barat*. Jakarta.Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Cholifah, Muftiana. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Surakarta)*. Jurnal, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Devano. S dan Siti Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (KUMKM). 2014. *Jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru*.
- Ernawati. 2014. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasaniddin.
- Fahluzy, Septian Fahmi dan Linda Agustina. 2014. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak UMKM Di Kabupaten Kendal*”. *Accounting Analysis Journal*, Vol. 3 No. 3 Tahun 2014. Universitas Negeri Semarang.
- Fitriana, Sylvia, Zulbahridar, dan Elfi Ilham. 2012. *Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. *Jurnal*, Vol. 1 No.1 Tahun 2014. Universitas Riau.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Jurnal*, Vol. 3 No. 1 Tahun 2011. Semarang: Universitas Stikubank.
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarno, dan Arya Pradipta. 2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal*, Vol. 6 No. 2 Tahun 2007. Universitas Indonesia.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. 2015. *Jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)*.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal*. *Jurnal*, Vol. 2 No. 4 Tahun 2013. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. *Jurnal*. Universitas Brawijaya.

- Priambudi, Adam Adiansyah Atsani. 2013. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Serta Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya*. Jurnal. Universitas Brawijaya, Malang.
- Putri, Wike Puspasari, Devi Pusposari. 2013. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemilik Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)*. Jurnal.
- Rajif, Mohamad. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon*. Jurnal. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Rajiman. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Surabaya*. Jurnal.
- Rustyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Jurnal. Universitas Negeri Padang.
- Yogatama, Arya. 2014. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Skripsi Universitas Diponegoro.
- Yusro, Heny Wachidatul. 2014. *Pengaruh tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jepara*. Accounting Analysis Jurnal 3(2) 2014: Universitas Negeri Semarang.
- Z, Ryanni Probondari. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Bintan*. Jurnal. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

[www.bppk.depkeu.go.id](http://www.bppk.depkeu.go.id)

[www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)