

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH DI KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Abdul Kadir<sup>1</sup>, Djayani Nurdin dan Rosida P. Adam<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The study aims to determine and analyze the influence of service quality, understanding of tax regulations, and tax penalties on the compliance of local taxpayers in Tojo Una-Una. Population consists of 646 taxpayers, and sample is 100 people. Data processed with program statistical product and service solution (SPSS 18.0) with multiple linear regressions analysis. The results show that: 1) service quality, understanding of tax regulations, and tax penalties significantly influence the compliance of local taxpayers in Tojo Una-Una; 2) service quality insignificantly influences the compliance of local taxpayers in Tojo Una-Una; 3) understanding of tax regulations significantly influences the compliance of local taxpayers in Tojo Una-Una; 4) tax penalties significantly influence the compliance of local taxpayers in Tojo Una-Una.*

**Keywords:** *service quality, understanding of tax regulations, tax penalties, compliance of local taxpayers*

Pemungutan pajak ditujukan agar setiap warga masyarakat berpartisipasi dalam membayar pajak, karena Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan yang mewajibkan setiap masyarakat mentaati segala aturan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan lain-lain harus ditetapkan dengan undang-undang dan selanjutnya pelaksanaannya harus sejalan dengan sistem perpajakan nasional dan pembinaan pajak daerah dilakukan secara terpadu dengan pajak nasional, sehingga antara pajak pusat dan pajak daerah akan saling melengkapi.

Peningkatan peranan pajak dilandasi dengan kemampuan daerah untuk mengelola secara optimal tentang potensi daerahnya, termasuk dalam pengelolaan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ditujukan untuk membiayai belanja rutin dan belanja pembangunan yang ditetapkan setiap tahun dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Peranan pajak bagi pembangunan daerah, seharusnya penyelenggara pemungutan pajak menyadarkan masyarakat akan kewajibannya untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah yaitu dengan taat membayar pajak yang menghendaki, peran aktif masyarakat untuk berpartisipasi dalam membayar pajak sehingga penyelenggara pemungutan pajak harus memiliki kemampuan sumberdaya manusia untuk memberikan kualitas layanan yang baik bagi wajib pajak dan berusaha untuk memberikan nilai tambah, berupa fasilitas fisik yang baik (*Tangible*), perhatian (*Empathy*), tanggapan (*Responsiveness*), kemampuan (*Reliability*) dan jaminan keamanan (*Assurance*).

Seluruh pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una dituntut agar memiliki komitmen dan kemampuan (*commitment and capability*) dan selalu berusaha untuk menggali potensi pajak yang belum dipungut melalui strategi pelayanan yang prima kepada wajib pajak, selanjutnya berupaya untuk menjadikan pelayanan sebagai

standar dalam menilai kinerja, agar wajib pajak tertarik untuk membayar pajak, karena memiliki kepuasan dalam pelayanan dan menilai besaran pajak yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak berdasarkan aturan yang berlaku (standar penilaian), diharapkan akan datang kembali untuk memperoleh layanan dengan tepat waktu (*loyalty*).

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp.50.000,00 sampai dengan Rp.100.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Parasuraman. et al (2005) dalam Yeyen Rumi Nuroctaviani (2012) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yaitu:

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, alat komunikasi dan kebersihan, kerapian tempat pelayanan. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

2) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian tulus, *care* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami

kebutuhan wajib pajak.

3) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang baik untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

4) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada wajib pajak. Dimensi ini menekankan pada kemampuan dalam menanggapi/menangani semua keluhan dari wajib pajak, ketepatan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi serta *complain* yang harus ditanggapi secara serius. Daya tanggap seharusnya dikomunikasikan dengan wajib pajak secara konsisten.

5) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan penyelenggara pajak untuk menumbuhkan rasa percaya yang mencakup pajak yang telah dibayar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan adanya jaminan keamanan dalam bertransaksi, misalnya pembayaran pajak sebaiknya melalui Bank yang ditunjuk dan pengetahuan dan memiliki staf/karyawan yang bebas dari bahaya risiko atau keraguan.

Pada dasarnya pajak memiliki fungsi sebagai sumber keuangan Negara. Namun, terlepas dari itu, pajak juga memiliki fungsi lain yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi pengatur. Berikut akan dijelaskan mengenai masing-masing fungsi pajak tersebut (Achmad Tjahjono, 2000):

(1) Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Fungsi sumber keuangan Negara fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

(2) Fungsi Mengatur atau *Non Budgetair*

(Fungsi *Regularend*)

Disamping usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin ke kas negara, pajak dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan, bilamana perlu, mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Pemungutan pajak digunakan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial serta pencapaian tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

Achmad Tjahjono (2000), mengemukakan bahwa dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

(1) *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini, wajib pajak bersifat pasif).

(2) *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

(3) *With Holding System*

Suatu cara pemungutan pajak dimana penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.

Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1) *Pemahaman terhadap Sistem Self Assessment*

Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh

kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2) *Kualitas Pelayanan*

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Kondisi demikian, maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

3) *Tingkat Pendidikan*

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan, juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak.

4) *Tingkat Penghasilan*

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu.

### 5) *Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan*

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, pelaksanaannya adalah seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Achmad Tjahjono, 2000:109).

#### 1) *Sanksi Administrasi*

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan tagihan pajak.

#### 2) *Sanksi Pidana*

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 1997: 43).

##### a) *Denda Pidana*

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

##### b) *Pidana Kurungan*

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.

Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan.

##### c) *Pidana Penjara*

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi didasarkan pada data dan informasi yang relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi obyek penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Waktu penelitian 2 (dua) bulan yaitu September sampai November Tahun 2016.

## **Populasi dan Sampel**

### **1) *Populasi***

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2006:89). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan wajib pajak di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah yang berjumlah 646 wajib pajak.

**2) Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili dari seluruh populasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *random sampling*, yang dikemukakan oleh Slovin, modelnya yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n* = Jumlah Sampel
- N* = Jumlah Populasi
- e* = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{646}{1+646 (0.0001)} = 99,84$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang ditetapkan secara proposional dalam pembagian kuisisioner kepada responden.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) *Observasi*

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.

2) *Kuesioner*

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2006:158). Jadi dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan tujuan untuk menggali data primer.

3) *Dokumentasi*

Metode ini digunakan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan data sekunder yang meliputi data tentang jumlah pegawai, struktur organisasi, jenis kelamin, umur, pendidikan dan masa kerja. Metode ini dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen resmi yang ada pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tojo

Una Una. Data-data ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang responden dan dipakai sebagai pendukung pembahasan hasil penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Hasil analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan komputer SPSS For Wind Release 18,0 diperoleh hasil-hasil penelitian dari responden dengan pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak daerah Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah. Model regresi yang diperoleh yaitu

$$Y = 1,440 - 0,052X_1 + 0,173X_2 + 0,517X_3$$

Nilai constanta sebesar 1,440 berarti kepatuhan wajib pajak daerah Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah sebelum ada variabel kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan sebesar 1,440.

**Pembahasan**

***Pengaruh Kualitas pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Daerah di Kabupaten TojoUna-Una Provinsi Sulawesi Tengah***

Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Jika seseorang mendapat pelayanan terbaik serta timbul rasa percaya kepada instansi pajak maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang dilakukan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan demikian sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak.

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

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat.

Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak

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

Penerapan sistem self assessment dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk

memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai\ peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tidak cukup hanya sampai distu saja, dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

### ***Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang dimaksud antara lain adanya sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) seperti adanya sanksi administrasi berupa denda dari pajak yang kurang bayar apabila pengisian SPT

dilakukan dengan tidak benar dan adanya denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Pajak.

Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

1. Kualitas layanan, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una.
2. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una.
3. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan maka saran dalam penelitian ini:

#### 1. Bagi Instansi Pajak

- a. Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak

untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

- b. Sanksi perpajakan harus ditingkatkan untuk disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab dikenakannya sanksi perpajakan terhadap wajib pajak.

#### 2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ekowati. 2008. *Perumusan Kebijakan Publik*. Gramedia Jakarta.
- Parasuraman. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rustyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Visimedia Pustaka.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Arikunto, Suhartini. Repository USU.
- Tjahjono, A. dan Husein, Muhammad Fakhri. 2000. *Perpajakan Edisi Revisi Cetakan Kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2000 tentang. Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2000 *Tentang Pajak Penghasilan*.
- Waluyo. 2002. *Perubahan Perundang-undangan Perpajakan Era Reformasi, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.