

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI SEKTOR PERKOTAAN
DAN PERDESAAN (PBB-P2)
KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**

Skripsi



**Nama : Reza Ramadhani
Nim : 222015122**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI SEKTOR PERKOTAAN
DAN PERDESAAN (PBB-P2)
KECAMATAN GELUMBANG
KABUPATEN MUARA ENIM**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Reza Ramadhani
Nim : 222015122**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

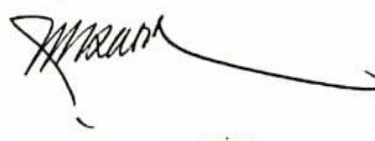
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim

Nama : Reza Ramadhani
NIM : 22 2015 122
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 2020

Pembimbing I,

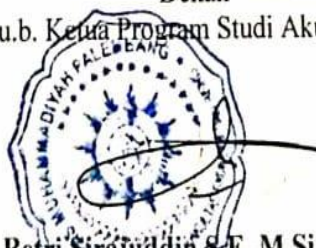
Pembimbing II,



M. Orba Kurniawan, SE., SH. M.Si
NIDN/NBM : 0204076802/843951

Mizan, S.E., Ak. M.Si
NIDN/NBM : 0206047101/859196

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Ramadhani

NIM : 22 2015 122

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Dengan ini Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di universitas muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



Palembang,

Reza Ramadhani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- **“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)**
- **Ketika aku memohon kekuatan pada Allah kekuatan, Allah memberikan kesulitan agar aku menjadi kuat, ketika aku memohon pada Allah kesejahteraan, Allah memberiku akal untuk berpikir. (Hasan Al Basri)**

Terucap Syukur Kepada Allah SWT

ku persembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku dan saudara/I tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi bagiku**
- 2. Dosen Pembimbing**
- 3. Almamater**

PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sangat diperlukan oleh wajib pajak agar tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, maka peneliti ini menjadi hal yang menarik untuk dilakukan.

Terucap terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku yang telah mendidik, membiayai dan mendoakan serta memberikan dorongan yang besar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada bapak M. Orba Kurniawan, SE., SH. M.Si dan Mizan, S.E Ak. M.Si yang telah membimbing dan selalu memberikan

pengarahan serta saran saran yang tulus, ikhlas, dan bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terima kasih telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staf dan Karyawan.
2. Bapak Drs. H Fauzi Ridwan, M.M Selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staf dan Karyawan.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,CA selaku ketua program studi Akuntansi, dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku sekretaris program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M.Orba Kurniawan, SE.,SH.M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Mizan,S.E.,Ak.M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Anggrelia Afrida,SE,M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Pimpinan dan seluruh Staf Karyawan Kantor Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Khususnya bagi orang tuaku tercita Alm. Ayahanda Riadi Rasyid dan Ibunda Faizah yang telah memberikan semangat, nasehat serta doa yang terus dipanjatkan demi kelancaran perkuliahan.

9. Ucapan terima kasih kepada adik adikku tersayang M.rosyid Apriansyah, Riski Ridho Agung dan Muhammad Akbar yang selalu menjadi semangat tersendiri ketika lelah.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah membalas kebaikan kalian, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Februari 2020
Penulis

Reza Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
PRAKATA vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	.. ix
HALAMAN DAFTAR TABEL xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	. xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
ABSTRACT xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6

D. Manfaat Penelitian	7
-----------------------------	---

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Pustaka	
1. Pajak Bumi dan Bangunan	8
2. Kepatuhan Perpajakan.....	23
3. Faktor Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan	25
4. Kesadaran Wajib Pajak	27
5. Pelayanan Pajak	28
B. Keterkaitan Variabel	34
C. Penelitian Sebelumnya	36
D. Kerangka Pemikiran.....	39
E. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Operasional Variabel.....	41
D. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel.....	42
E. Data yang Diperlukan	43
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	45
1. Analisis Kualitatif	45

2. Uji Instrumen	47
3. Teknik Analisis	48
4. Uji Hipotesis	49
5. Uji Asumsi Klasik.....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	53
2. Gambaran Profil Responden	61
3. Data Penelitian	66
4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	69
5. Uji Instrumen Penelitian	64
6. Uji Asumsi Klasik.....	75
7. Pengujian Regresi Linear Berganda.....	78
8. Uji Koefisien Determinasi	79
9. Uji Hipotesis	80
B. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2	82
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85

Daftar Pustaka

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak bumi dan bangunan merupakan pemungutan daerah sebagai pembayaran atas objek pajak berupa bumi dan bangunan, dasar hukum pajak bumi dan bangunan adalah UU No. 12 tahun 1985 yang kemudian diubah menjadi UU No. 12 tahun 1994, menurut undang-undang ini yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan perairan.

Prinsip penggunaan pajak adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum, keadilan, dan kesejahteraan serta didukung dengan sistem administrasi perpajakan yang memudahkan wajib pajak dalam membayar memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Pendayagunaan potensi pajak bumi dan bangunan hendaklah harus tetap dalam kewajaran, tidak membebani masyarakat, tidak mengorbankan kepentingan umum, potensinya memadai, tidak memberikan dampak negative terhadap perekonomian, memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat serta bertentangan dengan perundang-undangan yang lebih tinggi serta diatur dalam peraturan daerah (PERDA). Selain itu harus dipertimbangkan juga efektifitas dan efisiensi pemungutan pajak bumi dan bangunan sehingga biaya yang dikeluarkan untuk memungut pajak bumi dan bangunan lebih efisien dan sesuai dengan hasil yang diperoleh.

Dasar penggunaan pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah nilai jual objek pajak (NJOP). Nilai jual objek pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dalam suatu wilayah. Nilai jual objek pajak setiap tiga tahun sekali oleh direktorat jendral pajak atas nama menteri keuangan dengan mempertimbangkan pendapatan Gubernur/Walikota Kepala pemerintah daerah setempat apabila tidak terjadi transaksi jual beli, maka nilai jual objek pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek yang lain yang sejenis, atau perolehan baru, atau nilai objek pajak pengganti. Besar tarif pajak bumi dan bangunan (PBB) menurut pasal 4 UU No. 12 tahun 1994 adalah sebesar 0,3% (nol koma tiga persen).

Keberadaan pajak bumi dan bangunan sebagai salah satu jenis pajak yang dapat dimengerti, mengingat bumi dan bangunan telah memberikan keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai sesuatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari bumi dan/atau bangunan tersebut diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pembayaran pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan pajak pusat dan tercantum dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) namun hasil penerimaan seluruhnya telah dialokasikan kepada pemerintah daerah melalui mekanisme bagi hasil pajak. Hasil penerimaan ini, oleh pemerintah daerah digunakan untuk berbagai keperluan pemerintah daerah terutama untuk pembangunan di daerah. (Darwin, 2014: 2)

Setiap pemerintah daerah tentunya mempunyai keinginan untuk meningkatkan penerimaan daerah melalui pajak yang berguna bagi penyelenggaraan pembangunan di daerahnya. Penerimaan pajak yang maksimal tentunya didukung oleh kepatuhan wajib pajak. Dengan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak atas penghasilannya maka diharapkan semakin besar pula tingkat penerimaan pajak penghasilan untuk negara, Rizki Wulandari (dalam Heryanto dan Toly, 2013).

Siti (2017: 193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Siti (2017: 196) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, kualitas penegakan hukum perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan, kemauan dan kesadaran wajib pajak dan perilaku wajib pajak.

Siti (2017: 191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran

pajak kepada negara. Kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Hardiyansyah (2018: 19) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Namun dilihat dari kondisinya, banyak daerah-daerah yang masih rendah sumber penerimaan dari pajak bumi dan bangunan.

Pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kabupaten Muara Enim wewenang pemungutannya diberikan kepada Walikota selaku kepala daerah Kabupaten/kota yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh dinas pendapatan daerah (DISPENDA) Kabupaten Muara Enim. Dinas pendapatan daerah dalam melakukan koordinasi dengan kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Muara Enim. Salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Muara Enim adalah kecamatan Gelumbang. Berdasarkan survei pada kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim bahwa dalam pengurusan berkas atau pun surat seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akte kelahiran, dan lain sebagainya, salah satu syaratnya membutuhkan bukti tanda lunas pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB).

Maka dalam hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB), pembayaran pajak bumi dan bangunan merupakan wujud partisipasi warga negara terhadap penerimaan keuangan negara, semakin besar penerimaan negara maka semakin besar perencanaan pembangunan bisa direalisasikan.

Seperti halnya dengan pemerintahan daerah Kecamatan Gelumbang, Kabupaten Muara Enim, penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masih belum maksimal. Berikut data yang ada di Kantor Camat Gelumbang, Kabupaten Muara Enim.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu warga masyarakat Desa Gelumbang tentang kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak yaitu masyarakat menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak Bumi dan Bangunan masih dinilai kurang, hal ini dikarenakan masyarakat Gelumbang setempat masih belum mengetahui tentang betapa penting pembayaran pajak tersebut bagi pembangunan daerah setempat. Di mana mengingat bahwa pendapatan dari pajak merupakan salah satu faktor penting penunjang perekonomian suatu daerah maupun negara. Sering telatnya masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan, serta kurang mengertinya masyarakat tentang ketentuan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Selain masalah kesadaran wajib pajak, juga diketahui tentang kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak. Hal ini dikarenakan pegawai pajak banyak yang melakukan kecurangan berupa tidak adilnya melakukan pelayanan bagi wajib pajak, petugas kurang tangggap terhadap keluhan yang diajukan oleh wajib pajak, informasi yang diberikan petugas masih dinilai kurang menyakinkan serta teknologi yang digunakan masih kurang memadai karena minimnya laptop yang dimiliki oleh pegawai pajak. Selain kesadarann wajib pajak dan pelayanan pajak diketahui juga tentang

penurunan penerimaan pajak bumi dan bangunan. Data realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I.1
Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan
Kecamatan Gelumbang tahun 2013-2018 (Dalam
Satuan Rupiah)

Tahun	WP	Target	WP	Realisasi	Realisasi (%)
2013	13.093	422.977.698	2.330	87.591.057	20,71
2014	15.374	738.505.537	4.137	200.600.053	27,16
2015	14.809	705.701.849	3.632	187.327.451	26,54
2016	12.874	607.563.068	4.925	229.317.231	37,74
2017	13.191	618.297.312	5.384	246.042.805	39,79
2018	13.295	642.477.380	5.482	259.363.927	40,44

Sumber: Kantor Camat Gelumbang, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa realisasi pembayaran pajak bumi dan bangunan dari tahun 2013-2018 tidak pernah mencapai target yang ditentukan bahkan realisasi tersebut tidak pernah mencapai 50% dari target yang ditetapkan, sehingga ketetapan yang telah ditetapkan tidak tercapai. Penyebabnya yaitu kurangnya kesadaran dan pelayanan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pemerintah daerah dalam mengelola pajak yang ada untuk pembangunan daerah.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh

Kesadaran wajib Pajak dan kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh Kesadaran wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan baru secara nyata bagi peneliti mengenai Kesadaran wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

2. Bagi Almamater

Semoga penelitian diharapkan dapat menambah refrensi, informasi, dan wawasan teoritis khususnya tentang Kesadaran wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Daftar Pustaka

- Darwin, 2014. *Pemetaan, Pendapatan dan Penilaian Objek PBB*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- I Gusti Ngurah Putra Mahardika. (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, hal 1-12.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2013). *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Iqbal Hasan. (2015). *Pokok-pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khotler, Philip & Kevin Lane Keller (Eds). (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mardiasmo. 2015. *Perpajakan Edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan”. *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No.1.
- Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani dan I Ketut Budiarta. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dengan Niat Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.10*, hal 1-10.
- Rahmah Yulianti, Zainuddin dan Ayu Riskiani. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Membayar Pajak di Banda Aceh. *Seminar Nasional II USM*, hal 1-10.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian Siregar. (2015). *Statistik Parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

V. Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabarupress.