

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang
Barat)**

Donny Halim, Juli Ratnawati

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro
Semarang

ABSTRACT

A national development is an ongoing and sustainable activity that aims to increase the prosperity of the people both materially and spiritually. To realize that goal, we need a lot of attention to the problems of development financing. One of the attempts to create an independence of a nation or country is to dig the source of fund which comes from domestic such as tax. Tax is used to finance the construction that useful for the common interest (Waluyo and Wirawan, 2000). The increasing of attitude or awareness in taxation sector should be supported by service quality which supports the increasing of people's active roles and the understanding of their rights and obligations in implementing the legislation of taxation. According to Supadmi (2009), the increasing of service quality is expected to increase Taxpayer satisfaction as a customer in order to increase the compliance in taxation sector.

This research aims to analyze the effect of service quality and Taxpayer attitude toward Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat. The method of sample selection used in this research is *Convenience Sampling* by using Slovin formula as amount 100 effective Individual Taxpayers in KPP Pratama Semarang Barat. The analytical tool used is multiple linear regression analysis which has the Realibility and Validity Test, the Classical Assumptions Test (the Normality Test, the Multicollinearity Test, and the Heteroskidastity Test), the Multiple Linear Regression Analysis Test, the Hypotesis Test (The F and t Test), and the Coefficient of Determination within.

The F test result indicates that the service quality and attitude Taxpayer simultaneously affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat. And the T test result indicates taht service quality partially affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat and also Taxpayer attitude partially affect on Individual Taxpayer reporting compliance in KPP Pratama Semarang Barat.

Keywords: Service Quality, Attitude, and Taxpayer Reporting Compliance

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo dan Wirawan, 2000).

Peningkatan sikap/kesadaran masyarakat di bidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sejak tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang artinya wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Menurut Harahap (2004) dalam Supadmi (2009) menyatakan bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap/kesadaran warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Menurut Devano (2006) dalam Supadmi (2009) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Berdasarkan data pada tahun 2010, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat adalah 52.416, sedangkan yang telah melaporkan SPT 31.700, namun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan SPTnya adalah 20.716 dengan rasio kepatuhan 60,48%. Pada tahun 2011 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar meningkat yaitu menjadi 59.026, sedangkan yang telah melaporkan SPT 33.602, namun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan SPTnya adalah 25.424 dengan rasio kepatuhan yang menurun menjadi 56,93%. Pada tahun 2012 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar semakin meningkat yaitu menjadi 64.586 sedangkan yang telah melaporkan SPT 33.505, namun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan SPTnya adalah 31.081 dengan rasio kepatuhan yang semakin menurun menjadi 51,88%. Dari kondisi ini, masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Fuadi dan Mangoting (2013), penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Menurut Supadmi (2009) peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan sarana-prasarana dan juga sistem informasi terutama pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional dengan rambu-rambu kode etik pegawai, yang siap melayani masyarakat selaku Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang

Pribadi di KPP Pratama Badung Utara menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Musyarofah dan Purnomo (2008) tentang pengaruh kesadaran, persepsi tentang sanksi, dan hasrat membayar pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa variabel kesadaran perpajakan dan persepsi tentang sanksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan variabel hasrat membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2009) tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Muliari dan Setiawan (2011) melakukan penelitian mengenai kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur yang diukur melalui dua variabel bebas yaitu persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyono (2012) tentang pengaruh motivasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan orang pribadi usahawan menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Banyak penelitian perpajakan yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Prabawa (2012) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Prabawa (2012) adalah variabelnya yaitu variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak) dan variabel dependen (Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi). Sedangkan perbedaannya adalah periode dan lokasi penelitiannya. Periode penelitian yang dilakukan Prabawa adalah pada tahun 2012 sedangkan periode penelitian ini adalah pada tahun 2014. Lokasi penelitian yang dilakukan Prabawa (2012) adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara sedangkan lokasi penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat”.

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kerangka pemikiran di dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak. Berdasarkan tinjauan pustaka dan

penelitian terdahulu, variabel independen penelitian ini adalah faktor yang memengaruhi kepatuhan pelaporan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak.

Menurut Lovelock and Wirtz (2004) dalam Albari (2009) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerima layanan. Kualitas layanan bisa dinilai dengan menggunakan atribut atau indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud.

Sikap wajib pajak adalah seseorang yang mendukung atau tidak mendukung pajak yang akhirnya memunculkan kecenderungan untuk bertindak dengan cara-cara tertentu terhadap kepatuhan dalam melaporkan pajak. Sikap Wajib Pajak dapat diukur dengan empat indikator yaitu sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak, sikap Wajib Pajak terhadap sanksi pajak, sikap Wajib Pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku, sikap Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan.

Menurut Norman D. Nowak dalam Supadmi (2009), kepatuhan pelaporan Wajib Pajak mempunyai pengertian yaitu suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak terutang tepat pada waktunya

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Pengertian sikap adalah suatu hal yang mempelajari mengenai seluruh tendensi tindakan, baik yang menguntungkan maupun yang kurang menguntungkan, tujuan manusia, objek, gagasan, atau situasi (Lubis, 2010).

Menurut Thurstone, et al. (1928) sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada obyek tersebut (Azwar, 1995).

Menurut Chave, et al. (1928) Sikap merupakan semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu (Azwar, 1995).

Berdasarkan pengertian tentang sikap di atas, maka sikap Wajib Pajak adalah seseorang yang mendukung atau tidak mendukung pajak yang akhirnya memunculkan kecenderungan untuk bertindak dengan cara-cara tertentu terhadap kepatuhan dalam melaporkan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini ada dua yaitu kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak. Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<u>Variabel Independen:</u> Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi wajib pajak pada keandalan, jaminan, responsif, empati dan berujud.	1. Reliability (Keandalan) 2. Responsiveness (Responsif) 3. Assurance (Jaminan) 4. Empathy (Empati) 5. Tangible (berujud)

<u>Independen:</u> Sikap Wajib Pajak (X2)	Sikap dapat didefinisikan sebagai suatu cara bereaksi terhadap suatu rangsangan yang tinggi dari seseorang atau dari suatu situasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak 2. Sikap Wajib Pajak Terhadap Sanksi Pajak 3. Sikap Wajib Pajak Terhadap Peraturan yang Berlaku 4. Sikap Wajib Pajak Terhadap Administrasi Perpajakan
<u>Dependen:</u> Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan yang dimaksud adalah derajat/ tingkat ketaatan Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban sebagai wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan Waktu 2. Ketepatan pengisian SPT 3. Ketepatan nilai pembayaran pajak 4. Dokumentasi SSP 5. Peranan Hukum

Pengukuran pendapat responden menggunakan skala likert lima angka. Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Metode *Convenience Sampling* merupakan metode memilih sampel dari elemen populasi (orang atau kejadian) yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti dengan elemen populasi yang dipilih tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah (Indrianto & Supomo, 2002). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

d = Tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Semarang Barat hingga tahun 2012 tercatat sebanyak 33.505 Wajib Pajak Orang Pribadi yang merupakan WPOP efektif. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian ini dengan d sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{33.505}{33.505(10\%)^2 + 1}$$

$$n = 99.70$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel adalah 99, 70 dan untuk memudahkan perhitungan selanjutnya dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 100 orang WPOP efektif.

3.1 Metode Analisis Data

Data diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan yang ada di antara variabel-variabel yang digunakan, sehingga dari hubungan tersebut sebuah variabel akan dapat ditaksir apabila variabel lain telah diketahui. Rumus untuk mencari koefisien regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } Y = \alpha + B_1 X_1 + B_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (variabel dependen)

X₁ : Kualitas Pelayanan (variabel independen)

X₂ : Sikap Wajib Pajak (variabel independen)

α : Konstanta

B₁&B₂ : Koefisien regresi

e : error

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Berdasarkan jawaban responden tentang kualitas pelayanan di KPP Pratama Semarang Barat diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan terhadap indikator

assurance (jaminan) memiliki proporsi tertinggi terdapat pada butir pertanyaan keenam sebesar 66%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak setuju bahwa fiskus mampu berkomunikasi secara baik.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima karena nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 2,735 dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat karena Fiskus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat pada Wajib Pajak. Selain itu, Fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan dari Wajib Pajak. Fiskus juga selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi secara baik dengan Wajib Pajak. Fiskus juga bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP Pratama Semarang Barat memadai dan baik dan juga pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) dan Siregar (2012) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepatuhan pelaporan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat.

Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Berdasarkan jawaban responden tentang sikap Wajib Pajak diperoleh gambaran bahwa sikap Wajib Pajak terhadap indikator peraturan yang berlaku memiliki proporsi tertinggi terdapat pada butir pertanyaan kelima sebesar 74%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak setuju bahwa mereka membayar pajak sesuai dengan tarif pajak.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima karena nilai t hitung variabel sikap Wajib Pajak (X_2) sebesar 2,792 dengan signifikansi $0,006 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat karena pelayanan di KPP Pratama Semarang Barat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Selain itu, sistem pelayanan di KPP Pratama Semarang Barat juga sudah berjalan dengan baik. Wajib Pajak membayar pajak tepat waktunya untuk menghindari sanksi denda dan tarif pajak yang sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Jadi, apabila Wajib Pajak membayar pajak berdasarkan tarif pajak dan tepat waktu, maka kepatuhan akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Barat dan sikap Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.
2. Kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Barat berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Barat baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.
3. Sikap Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Hal ini berarti bahwa apabila sikap Wajib Pajak baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.

Saran

1. KPP Pratama Semarang Barat diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar Wajib Pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Barat.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memotivasi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menambah variabel seperti sanksi pajak yang dapat memengaruhi kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi selain kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari, 2009. "Pengaruh *Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 13 No. 1, Hal : 1-13.
- Azwar, Saifuddin. 1995. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djuanda, Gustian, et al. 2003. *Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Fuadi, Arabella oentari dan Yenni Mangoting, 2013. "Pengaruh *Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*", *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No.1.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Indriyanto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta:BPFE.
- Keputusan Menteri Keuangan (235/KMK.03/2003) Pasal 1 Kepatuhan Perpajakan.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2010. *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan, 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. 6.
- Muqodim. 1999. *Perpajakan*. Edisi 2. Yogyakarta: UII Press dan EKONISIA.
- Musyarofah, Siti dan Adi Purnomo, 2008. "Pengaruh Kesadaran, Persepsi Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Vol. 5, No. 1, Hal: 34-50.
- Prabawa, Made Adi Mertha, 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara". *Media Bina Ilmiah*, Vol. 6, No. 2.
- Rahayu, Sri, 2009. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, hal: 119-138.
- Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Yuli Anita, 2012. "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Syudi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)", Vol. 1, No.1.
- Sulistiyono, Adincha Ayuvisda, 2012. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi di Sentra Produksi Manik-manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, provinsi Jawa Timur)". Vol. 1 No. 1.
- Supadmi, Ni Luh, 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2.
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu, 2011. "Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan". Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Waluyo dan Wirawan. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.