

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO UTARA**

<sup>1)</sup> Andri Choiriyati, <sup>2)</sup>Dr.H.Pompong B.Setiadi,SE.,MM

Email : [stiemahardhika@yahoo.com](mailto:stiemahardhika@yahoo.com)

STIE Mahardhika Surabaya

## **Abstrak**

Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara, kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan yang amat penting. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, dengan sampel yang diambil sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Jumlah pertanyaan sebanyak 21 item yang terdiri dari daftar pertanyaan masing masing variable. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Data yang dikumpulkan diolah dengan program SPSS 23.0 for windows kemudian dilakukan analisa dengan Regresi Linear Berganda. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kondisi keuangan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang di KPP Pratama Sidoarjo Utara baik secara simultan maupun parsial. Untuk pengaruh secara parsial, variabel pemahaman peraturan pajak adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang dibandingkan ketiga variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, kondisi keuangan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak.

## **Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki potensi Sumber Daya Alam yang sangat luar biasa. Saat ini, Indonesia melakukan pembangunan di segala bidang. Namun, Sumber Daya Alam yang berlimpah tersebut belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan untuk kemakmuran rakyat. Bagi negara-negara yang sedang membangun, stabilisasi ekonomi merupakan syarat bagi terlaksananya pembangunan ekonomi agar tujuan pembangunan dapat tercapai secara efisien dan efektif. Ada dua kebijakan yang biasa digunakan dalam ekonomi makro yaitu, kebijakan moneter dan kebijakan fiskal.

Hasil audit BPK atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat tahun 2015, dari total penerimaan sebesar Rp1.508 triliun, sekitar 83,29% diantaranya didapat dari penerimaan perpajakan. Pajak menyumbang sebesar Rp1.240 triliun, sedangkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) menyumbang Rp255 triliun. Sisanya adalah penerimaan hibah yaitu sebesar Rp11.97 trilyun. Termasuk dalam kebijakan fiskal adalah mengatur kewajiban

warga negara dalam bidang perpajakan untuk dapat dialokasikan secara adil dan merata kepada seluruh unsur bangsa.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang diberi tugas dalam menghimpun penerimaan negara yang berasal dari pajak harus mampu melaksanakannya demi pembiayaan pembangunan nasional. Untuk dapat mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak serta meningkatkan iklim investasi dan usaha, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan upaya terus menerus untuk memperbaiki kinerjanya, salah satunya melalui reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan ini meliputi reformasi kebijakan perpajakan, amandemen undang-undang perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, serta untuk mendukung iklim investasi dan usaha terutama para investor yang akan menanamkan modalnya pemerintah memberikan fasilitas atau insentif dalam bidang perpajakan (Markus, 2005, hal. 2).

Dalam rangka meningkatkan target penerimaan yang pada setiap tahunnya masih belum dapat mencapai angka maksimal, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan

tahun 2015 sebagai Tahun Pembinaan bagi Wajib Pajak. Tentunya hal ini merupakan bagian dari strategi pengamanan target penerimaan Tahun 2015. Untuk mencapai target penerimaan pajak, tentunya dibutuhkan peran aktif masyarakat Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan sangat penting dalam mencapai target penerimaan pajak.

Pembinaan ini ditujukan kepada kelompok Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT maupun yang belum menyampaikan SPT, serta kelompok orang pribadi atau badan yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Tidak semua Wajib Pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman Wajib Pajak di Indonesia tergolong rendah. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya Wajib Pajak yang meminta bimbingan dan konsultasi terkait dengan pengisian SPT Tahunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

## **Dasar Pemikiran Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis**

### **Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Muliari dan Setiawan (2011), mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Norman D. Nowak (1992) sebagaimana dikutip oleh Rustiyaningsih (2013) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Rahayu (2011), bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

- a. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- b. Kepatuhan Materiil, Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

### **Kriteria Wajib Pajak yang Patuh**

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 Wajib Pajak dikatakan patuh apabila :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak :
  - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
  - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang

perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
- 1) Disusun dalam bentuk panjang (long form report).
  - 2) Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

### **Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Norman D. Nowak sebagaimana dikutip oleh Rustiyaningsih (2013) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, antara lain:

- 1) Kualitas Pelayanan  
Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan 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. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.
- 2) Pemahaman terhadap Peraturan 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.

- 3) 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.
- 4) Kondisi Keuangan  
Ada beberapa indikasi dalam penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang (persyaratan) dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen dan kinerja seseorang (Brett, Cron dan Slocum, 1995). Secara empiris, beberapa studi perilaku telah menunjukkan dukungan untuk efek moderating dari persyaratan keuangan pada perilaku individu (Brett et al., 1995; Doran, Stone, Brief dan George, 1991). Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan (Rustiyaningsih, 2013).

Atas dasar telaah pustaka dan kerangka pemikiran teoritis tersebut diajukan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut :

1. Secara parsial kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y)
2. Secara parsial pemahaman peraturan pajak (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y).

3. Secara parsial sanksi perpajakan (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y).
4. Secara parsial kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y)

## **Metode Penelitian**

### **Prosedur dan sampel**

Penelitian ini berpendekatan kuantitatif, berjenis deskriptif dan asosiatif. Dikatakan pendekatan kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yang berjumlah 62.592 orang.

Dengan menggunakan sejumlah populasi sebanyak 62.592 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara dengan tingkat prestasi yang digunakan sebesar 10% (0,1), maka akan diperoleh sampel sebanyak 100 wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik probability sampling. *Probability* sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2011).

### **Instrumen pengukuran dan definisi Operasional**

Untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, maka data yang diperoleh selanjutnya akan diolah sesuai dengan kebutuhan analisis. Untuk kepentingan pembahasan, data diolah dan dipaparkan berdasarkan prinsip-prinsip statistic deskriptif, sedangkan untuk kepentingan analisis dan pengujian hipotesis digunakan analisis Regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara variable dependen dan independen.

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi

semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sebagai indikator pengukuran kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam penelitian ini dengan mengacu pada pendapat dari Chaizi Nasucha yang dikutip Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010: 111), yang terdiri dari :

- a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang
- d. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan

Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan pajak dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988) dalam Nuroctaviani yang terdiri dari :

- a. Keandalan (Reliability)
- b. Ketanggapan (Responsiveness)
- c. Jaminan (Assurance)
- d. Empati (Emphaty)
- e. Bukti Langsung (Tangible)

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Indikator pengukuran pemahaman peraturan pajak dalam penelitian ini dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Handayani, dkk (2012) yang terdiri dari : Kepemilikan NPWP, Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan

perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Indikator pengukuran variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh M. Zain(2008) sebagaimana dikutip oleh Puspongoro (2013) yang terdiri dari : Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak, Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Kondisi Keuangan Wajib Pajak dari ketidak- konsistenan penelitian yang meneliti hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak dengan beberapa variabel yang dipengaruhi khususnya faktor deteren. Untuk mengukur kondisi keuangan Wajib Pajak dalam penelitian ini, digunakan indikator sebagai berikut : Arus keuangan Wajib Pajak, Tetap membayar pajak pada saat kondisi keuangan tidak baik, Baik buruknya keuangan tidak menjadi halangan untuk membayar pajak.

### **Uji Measurement model**

#### **Uji Validitas**

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Berdasarkan hasil perhitungan semua item memiliki koefisien validitas lebih besar dari nilai r kritis (0,300) sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel di atas dan akan mampu menghasilkan variabel yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten. Berdasarkan hasil perhitungan nilai Alpha Cronbach dari masing-masing variabel lebih dari 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item-item dalam kuesioner penelitian tersebut adalah reliable (andal).

### **Uji Kesesuaian Model**

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel tersebut mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak, salah satunya dapat diketahui dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov-smirnov. Hasil menunjukkan bahwa signifikansi atau nilai probabilitas adalah  $\text{sig} > 0.05$  maka data penelitian dapat dikategorikan berdistribusi Normal.

#### **Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Berdasarkan perhitungan diperoleh VIF dari masing- masing variabel kurang dari 5 dan nilai tolerance mendekati nilai 1, hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

#### **Uji Heterokedastisitas**

Uji Heteroskedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear berganda terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Hasil penghitungan menunjukkan bahwa signifikansi atau nilai probabilitas adalah  $\text{sig} > 0.05$  maka model regresi linier berganda tidak terjadi heteroskedastitas.

#### **Analisa Hasil**

Setelah dilakukan pengujian terhadap uji asumsi klasik dan dari hasil tersebut data yang digunakan memenuhi syarat, maka analisis dapat dilanjutkan dengan uji regresi linier berganda.

Berdasarkan penelitian ini, maka persamaan regresi linear bergandanya dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 10,813 + 0,485.X1 + 0,571.X2 + 0,342.X3 + 0,300.X4$$

#### **Uji T (Pengujian secara Parsial)**

Koefisien nilai variabel kualitas pelayanan pajak (X1), diperoleh nilai t hitung 4,147 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih besar dari nilai derajat

Ekomania Jurnal Vol. 4 No. 1 –

kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

Koefisien nilai variabel pemahaman peraturan pajak (X2), diperoleh nilai t hitung 4,963 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih besar dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel pemahaman peraturan pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

Koefisien nilai variabel sanksi perpajakan (X3), diperoleh nilai t hitung.

3,084 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih besar dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

Koefisien nilai variabel kondisi keuangan Wajib Pajak (X4), diperoleh nilai t hitung 2,329 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih besar dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

#### **Uji F (Pengujian secara Simultan)**

Uji F adalah Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independent) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependent). Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh nilai F hitung adalah sebesar 11,442 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang ternyata lebih kecil dari derajat kebebasan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terlihat bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan

pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

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

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai R square yakni sebesar 0,817. Ini mengandung arti bahwa variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara sebesar 0,817 atau 81,7%. Sedangkan sisanya sebesar 0,183 atau sebesar 18,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

#### **Pembahasan**

a. Pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y).

Koefisien nilai variabel kualitas pelayanan pajak (X1), diperoleh nilai t hitung 4,147 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Correlation Partial yaitu sebesar 0,330, hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yaitu sebesar 0,330 atau 33%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012), Julianti (2014), Nurmiati (2014), Mas (2015), dan penelitian yang dilakukan Kusuma (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan 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.

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. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi Wajib Pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari Wajib Pajak.

- b. Pengaruh variabel pemahaman peraturan pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y).

Koefisien nilai variabel pemahaman peraturan pajak (X2), diperoleh nilai t hitung 4,963 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel pemahaman peraturan pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Correlation Partial yaitu sebesar 0,445, hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pemahaman peraturan pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yaitu sebesar 0,447 atau 44,7%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Julianti (2014) dan Mas (2015) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap

kepatuhan Wajib Pajak. Ketika seorang Wajib Pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan antara lain Wajib Pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas Wajib Pajak, memahami sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, dan melapor sendiri), serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Pengaruh variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

Koefisien nilai variabel sanksi perpajakan (X3), diperoleh nilai t hitung 3,084 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Correlation Partial yaitu sebesar 0,240, hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yaitu sebesar 0,240 atau 24,0%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) dan Julianti (2014) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan sanksi setiap Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang

dimaksud antara lain adanya sanksi administrasi berupa denda apabila tidak atau terlambat menyampaikan SPT, adanya bunga atas keterlambatan penyetoran 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.

d. Pengaruh variabel kondisi keuangan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

Koefisien nilai variabel kondisi keuangan Wajib Pajak (X4), diperoleh nilai  $t$  hitung 2,329 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Correlation Partial yaitu sebesar 0,235, hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yaitu sebesar 0,235 atau 23,5%.

Hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa kondisi keuangan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kondisi keuangan Wajib Pajak dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi terutama ketepatan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Kondisi keuangan Wajib Pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dapat disebabkan karena apabila seseorang yang memiliki kondisi keuangan yang rendah, tentunya pajak yang akan dibayarkan ada kecenderungan tidak tepat waktu bahkan akan terjadi penunggakan, terutama pada usahawan yang usahanya sedang mengalami penurunan omzet.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurmiati

(2014) dan Mas (2015) yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

e. Pengaruh Variabel Dominan

Berdasarkan pada ketentuan tersebut, maka diperoleh nilai Standardized Coefficients Beta tertinggi yaitu sebesar 0,584 dan nilai Correlation Partial tertinggi yaitu sebesar 0,447 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai tersebut pada variabel pemahaman peraturan pajak (X2).

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh paling dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut disebabkan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara rata-rata memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan yang baik sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi tinggi. Dapat dikatakan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan selaras dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Diharapkan Wajib Pajak semakin meningkatkan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kondisi keuangan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kondisi keuangan Wajib Pajak



- (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y)
2. Pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya bahwa secara simultan kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y)..
  3. Berdasar pengujian hipotesis bahwa diantara kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kondisi keuangan Wajib Pajak (X4) yang dianggap dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) adalah faktor pemahaman peraturan pajak (X2) yang berarti hipotesis penelitian yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya :

1. Kantor Pelayanan Pajak sebagai instansi pemungut pajak dari Wajib Pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. 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-penyebab dikenakannya suatu sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak.
3. Pemahaman Wajib Pajak tentang ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak yang berlaku di Indonesia masih belum maksimal, sehingga perlu adanya sosialisasi karena sebagian masyarakat belum memahami peraturan perpajakan.
4. Wajib Pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan

hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

5. Kantor Pelayanan Pajak disarankan mengadakan sosialisasi secara individu ke RT/RW karena masih minimnya pengetahuan masyarakat pada umumnya tentang perpajakan.
6. Seyogyanya, kondisi keuangan Wajib Pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
7. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan, 2013, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating”. Kumpulan Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Agustiantono, Dwi, 2012, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP Di Kabupaten Pati)
- Affrin & Idris, 2011, Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer’s Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (35), 90 – 108.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta:Bina Aksara.
- Aryobimo, Putut Tri, 2012, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan
- Ekomania Jurnal Vol. 4 No. 1 –

- Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang), (Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012 : <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/accounting>)
- Arum, Harjanti Puspa, 2012, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Tri, 2014, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Diponegoro Journal of Accounting, Volume 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.
- Boediono, 2011, Ekonomi Moneter, Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi. Yogyakarta: BPFE.
- Caroko, Bayu, 2015, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak, Jejak Vol. 1 No.1
- Devano, Sony dan Rahayu, Siti Kurnia, 2010, Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu, Satu, Jakarta:
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2012. Filasafat Ilmu dan Metode Riset, Usu Press, Medan
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Dinamika Keuangan dan Perbankan. Vol. 3, No. 1. Hal. 126 – 142.
- Handayani, dkk., 2012, Perilaku melayani ditinjau dari Minat Kerja dan Konsep Diri pada Perawatan Rumah Sakit. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta : Fakultas Psikologi UMS
- Julianti, Murni, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang). (Diponegoro Journal Of Accounting Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014 : <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>)
- Kusuma, Kartika Candra, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo), (<http://eprints.uny.ac.id/31062/1/KARTIKA%20candra%20kusuma.pdf>)
- Mardiasmo, 2011, Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Mareta, Emielia, 2014, Hubungan Tingkat pengetahuan tentang proses persalinan dengan kecemasan persalinan pada ibu primigravida inpartu kala 1 di BPS Hanik Lutfiyah Surabaya. KTI. Prodi D3 Kebidanan UNIMUS. Tidak di publikasikan
- Mas, I G. A. M. Agung, 2015, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1. ISSN: 2302-8556. Hal: 139-153
- Masruroh, Siti, 2013, Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). Diponegoro Journal Of Accounting Volume 2, Nomor 4.
- Muliari, N.K., Setiawan P.E., 2011, Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Ekomania Jurnal Vol. 4 No. 1 –

- Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- Narimawati, Umi, 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media
- Najib, Debby Farihun, 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang
- Nurmiati, 2014, Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. (<http://download.portalgaruda.org>)
- Nuroctaviani, Yeyen Rumi dan Budi, Y. Agus Bagus. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik. Vol, 7 No. 1, Januari Hal 61-72
- Pusponegoro, Suryo Wibowo, 2013, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallaga)”, Undergraduated Theses From JBPTUNPASPP, Universitas Pasundan.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2011, Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ramadiansyah, Dimas, 2014, Analisi FaktorFaktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. Jurnal Akuntansi Perpajakan Nomor 1 Volume 1. Universitas Brawijaya
- Resmi, Siti, 2013, Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta
- Rustiyaningsih, Sri, 2013, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Widya Warta No. 2 Tahun XXXV, Juli 2011 hal. 44-54
- Santoso, Singgih, 2012, Mengolah Data Statistik Secara Profesional. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2010, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat
- Siahaan, P. Marihot, 2013, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Sugiyono, 2011, Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Tjahjono, Achmad, 2010, Perpajakan. Yogyakarta: Akademi Perusahaan YKPN.
- Waluyo, 2011, Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Sektor Publik
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 tentang Kepatuhan Wajib Pajak

