

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP PERILAKU WAJIB
PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Oleh :

Robby Kurniawan,¹ Sundari Apriliyanti², Zelika Fitri Dewi³

Fakultas Ilmu Sosial
Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi
Robby.kurniawan13@yahoo.co.id

Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Sungai Jering, Kuantan Singingi,
Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 29566

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya tuntutan terhadap dilakukannya upaya dalam peningkatan penerimaan negara terutama di sektor perpajakan, baik dari segala perbaikan serta perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Salah satu tuntutan yang dimaksud adalah tuntutan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak lepas dari peran sistem administrasi perpajakan yang telah ditetapkan pemerintah dan juga sikap dari masyarakat wajib pajak itu sendiri. Selain itu, upaya yang tidak kalah pentingnya adalah upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari aparat pajak sehingga diharapkan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara individu dan bersama-sama kualitas pelayanan fiskus terhadap perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pajak masih rendah karena sudah hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah untuk menerapkan perpajakan tersebut.

Kata kunci: Pajak, kepatuhan wajib pajak badan, administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, perilaku wajib pajak.

ABSTRACT

This research was motivated by the demand for efforts to increase state revenues, especially in the taxation sector, both from all improvements and fundamental changes in all aspects of taxation. One of the demands referred to is the demand for tax compliance. Compliance with taxpayers in carrying out their tax obligations cannot be separated from the role of the tax administration system that has been set by the government and also the attitude of the taxpayer community itself. In addition, efforts that are not less important are the government's efforts to improve the quality of services from the tax authorities so that it is expected to have an impact on tax compliance. This study aims to analyze individually and jointly the quality of tax authorities services on taxpayer behavior and taxpayer compliance. This research is a study that uses a qualitative approach. This study aims to see the effect of tax awareness, tax services, and tax sanctions on the level of tax compliance. Based on the research that has been done, it can be concluded that public awareness of taxes is still low because of the loss of public confidence in the government to implement the taxation.

Keywords: Tax, corporate taxpayer compliance, tax administration, tax service quality, taxpayer behavior.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pembiayaan belanja negara yang semakin lama semakin bertambah besar memerlukan penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung pada bantuan dan pinjaman dari luar negeri. Hal ini berarti bahwa semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari pendapatan negara, yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan bukan pajak merupakan penerimaan yang berasal dari pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan negara dan lain-lain, yang sifatnya tidak stabil. Oleh karena itu, saat ini negara banyak menggantungkan sumber pembiayaan belanja yang berasal dari pajak.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2007). Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Pajak memiliki fungsi regulerend dan fungsi budgetair. Pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara merupakan fungsi budgetair. Berdasarkan fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak sangat penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan, ketegasan sanksi.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Banyak dari Wajib Pajak yang berpendapat bahwa aparat pajak hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar sehingga membuat tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi terpengaruh. Ketegasan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimana Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi ?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Fiskus

Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi.”

Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT PENELITIAN

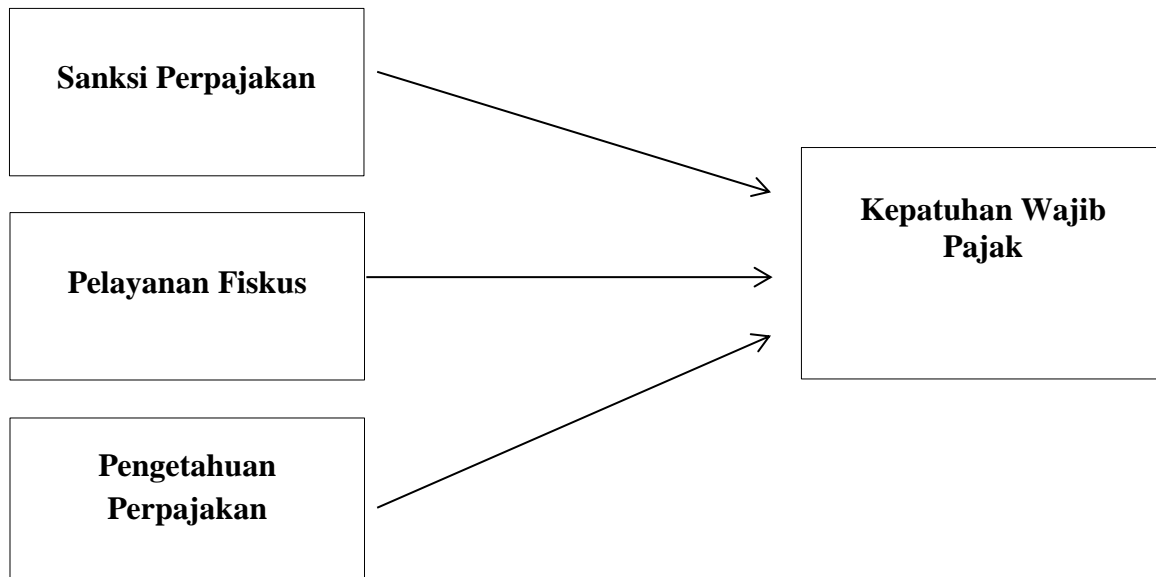
Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan media informasi khususnya untuk fiskus agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama bidang administrasi perpajakan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)

E. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

KERANGKA PEMIKIRAN



LANDASAN TEORI

A. Teori Manajemen

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Fungsi manajemen meliputi beberapa hal yaitu:

- Perencanaan (*planning*) merupakan fungsi manajemen yang meliputi penentuan arah tujuan perusahaan, merancang strategi yang diperlukan untuk meraih tujuan yang ditentukan serta mengembangkan rencana dalam melakukan koordinasi kegiatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi tersebut. Perencanaan sangat penting dilaksanakan karena tanpa adanya perencanaan, segala fungsi manajemen yang dibutuhkan tidak akan berjalan.
- Pengorganisasian (*organizing*) adalah fungsi manajemen ketika seorang manajer menata struktur pekerjaan bagi

masing-masing orang, seperti menentukan tugas yang harus dikerjakan, proses pengerjaan yang benar, serta menentukan siapa yang akan melakukan tugas tersebut. Pada perusahaan, pengorganisasian biasanya disusun dalam bentuk badan organisasi atau struktur organisasi, yang kemudian dipecah menjadi tiap-tiap jabatan.

- Pelaksanaan (*actuating*) adalah fungsi dalam manajemen berupa suatu tindakan untuk mengusahakan agar perencanaan yang sudah dilakukan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam fungsi pelaksanaan, upaya untuk menggerakkan semua orang pada semua tingkatan organisasi sangat diperlukan agar kerja sama antar seluruh tingkatan organisasi dapat tercipta. Seluruh anggota organisasi harus menyadari tugas, tanggung jawab dan peran masing-masing dan melaksanakannya sebaik-baiknya agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
- Pengawasan (*controlling*) adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk melakukan pengamatan, menilai kinerja dalam pelaksanaan, dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan guna meningkatkan performa organisasi untuk mencapai tujuan. Pengawasan memiliki beberapa fungsi utama, diantaranya: mencegah penyimpangan terhadap perencanaan, memperbaiki kesalahan dalam pelaksanaan, serta menindak penyalahgunaan kekuasaan dalam organisasi.

B. Pengertian pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. (Hayat, 2017:21)

C. Kajian Tentang Pajak

Wajib Pajak didefinisikan pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 juga membedakan Wajib Pajak menjadi tiga jenis, yaitu: Wajib Pajak orang pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah. Ketiga Wajib Pajak ini memiliki perbedaan atas jenis pajak yang dibayarkan kepada pemerintah. Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor

barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah.

Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, Koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya termasuk reksadana. Dalam pengertian perkumpulan termasuk pula asosiasi, persatuan, perhimpunan, atau ikatan dari pihak-pihak yang mempunyai kepentingan yang sama. Sistem pemungutan pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013) adalah sebagai berikut:

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sistem ini juga diterapkan dalam hal pelunasan Pajak Bumi Bangunan (PBB), dimana KPP akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terutang setiap tahun. Jadi, wajib pajak tidak perlu menghitung sendiri, tapi cukup membayar PBB tersebut berdasarkan **Surat Pembayaran Pajak Terutang (SPPT)** yang dikeluarkan oleh KPP dimana tempat objek pajak tersebut terdaftar.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada pemerintah (fiskus).
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.

3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah (fiskus).

b. Self Assessment System

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Contoh penerapan *self assessment system* di Indonesia adalah wajib pajak harus menghitung sendiri pajak PPh pasal 29 setiap akhir tahun untuk menghitung pajak terhutangnya, menyetor, serta melaporkan pajak terutang tersebut kedalam SPT Tahunan.

Ciri-cirinya:

1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.

2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

3) Pemerintah (fiskus) tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. With Holding System

With Holding System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak/fiskus). Jenis sistem ini merupakan jenis yang adil bagi masyarakatnya. Contohnya adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara suatu perusahaan. Dalam sistem ini karyawan tidak usah pergi ke kantor pajak untuk membayar pajak tersebut.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Gambar 1.1

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi



Dokumentasi Peneliti

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu Kabupaten Baru di Provinsi Riau dari hasil pemekaran Kabupaten Indragiri Hulu sesuai dengan Undang-Undang No. 53 Tahun 1993. Dengan demikian dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dengan kewenangan daerah yang lebih

mngutamakan pelaksanaan atas desentralisasi, dipandang perlu menata organisasi perangkat daerah Kabupaten Kuantan Singingi dengan membentuk organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan yang dituangkan dalam pada Kabupaten Kuantan nomor 48 Tahun 2008

tentang Pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan.

Visi :

“Terwujudnya optimalisasi Penerimaan Daerah melalui peningkatan sumber daya dan pelayanan publik.”

Misi :

1. Menggali sumber-sumber pendapatan daerah
2. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat
7. tegas.

3. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas
4. Menjaga hubungan yang positif dengan wajib pajak selaku mitra kerja pemerintah dalam pemungutan pajak
5. Mewujudkan Peraturan Daerah Peraturan Bupati yang dinamis mengacu pada Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
6. Mewujudkan penegakan Peraturan Daerah Peraturan Bupati serta sanksi hukum yang

Tabel 1.1

**Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan
Periode 2016-2017**

No	Tahun	Jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)	Jumlah Wajib Pajak Menunggak	Persentase (%)	Jumlah Wajib Pajak Membayar	Persentase (%)
1.	2016	18.846	14.977	70,9	3.869	29,1
2.	2017	19.537	15.656	73,3	3.881	26,1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tahun 2016 jumlah Wajib Pajak yang menunggak sekitar 14.977 WP atau sekitar 70,9%. Jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar hanya 3.869 WP atau hanya 29,1 %. Sama seperti tahun 2016, di tahun 2017 kesadaran masyarakat terhadap pajak masih rendah dengan jumlah Wajib Pajak yang menunggak lumayan meningkat sekitar 15.656 WP atau sekitar 73,3%, sedangkan yang membayar hanya 3.881 WP atau 26,1%.

Berdasarkan wawancara dengan Kasubbid Pendaftaran dan Pendataan ketaatan masyarakat terhadap pajak masih rendah ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak dan masyarakat begitu lalai dan bahkan acuh terhadap pajak. Dan bahkan realisasi pun tidak pernah mencapai seratus persen. Ada beberapa faktor yang menghambat kepatuhan Wajib Pajak :

1. Prasangka negatif pada Fiskus
2. Pembangunan yang masih kurang

3. Informasi mengenai korupsi yang masih tinggi
4. Beranggapan pemerintah kurang transparan

Masyarakat beranggapan bahwa pajak yang mereka bayar hanya untuk tata kelola di bidang pemerintahan saja. Tidak untuk memprioritaskan pembangunan fisik dan non fisik. Pembangunan fisik seperti infrastruktur serta sarana dan prasarana seperti jalan yang masih buruk banyak yang berlobang dan bahkan tidak diaspal sama sekali, padahal itu sangat penting untuk masyarakat karena menjadi sarana lalu lintas masyarakat. Dan yang lainnya seperti pembangunan sekolah serta rumah sakit yang masih belum merata dan memadai. Kalau di pembangunan non fisik pajak yang dibayar pemerintah harusnya digunakan sebagai sarana meningkatkan kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Spicer dan Lundsent (1976) dalam Hadi (2010) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka

Hendrico (2011) juga membuktikan bahwa pemahaman/pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berkaitan dengan hal ini, pemerintah masih kurang mensosialisasikan tentang pajak secara rinci.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2012) dan Susilawati dan Budiarta (2013). Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan (Winerungan, 2013). Hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi terlihat jelas akan memberikan sanksi tegas bagi Wajib Pajak yang tidak taat pajak. Namun, masyarakat tetap cuek akan sanksi yang ada karena hukum di Indonesia masih belum diterapkan seimbang.

semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pajak masih rendah karena sudah hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah untuk menerapkan perpajakan tersebut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, Badan Pendapatan Daerah perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan penerapan sanksi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga perlu melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Hayat 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Rajawali Pers.

Devano, S. dan S.K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana. Jakarta.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

WEBSITE :

http://www.academia.edu/19687957/Materi_pelayanan_publik

<https://www.ekonomi-holic.com/2012/11/manajemen-definisi-prinsip-unsur-dan.html>

<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

<https://www.studiobelajar.com/manajemen/>

JURNAL :

Hesti, Chandra. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.UMKM. Malang.

Harjanti, Arum 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 Empiris di KPP Cilacap*.Tesis.Program Sarjana Akuntansi Universitas Diponegoro