



Pengaruh *Self Assessment System* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut

Lina Nurlaela

Universitas Garut
linasuhudin@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the Self Assessment System, Quality of Tax Service, and Taxpayer Compliance at KPP Pratama Garut. As well as to determine the effect of the Self Assessment System and the Quality of Tax Services on Taxpayer Compliance at Garut Tax Office. The method used in this research is descriptive and associative methods. The population of this research is individual taxpayers who are registered as taxpayers at KPP Pratama Garut. The sample used in this study were 100 respondents. Hypothesis testing in this study used multiple linear regression with an alpha value of 5%. The results of this study indicate that the Self Assessment System at KPP Pratama Garut is good, the Quality of Tax Service at KPP Pratama Garut shows good, and Taxpayer Compliance at KPP Pratama Garut Regency also shows good. Self Assessment System and Tax Service Quality have a positive effect on Taxpayer Compliance at KPP Pratama Garut Regency. The magnitude of the influence of the Self Assessment System and the Quality of Tax Services has a positive effect on Taxpayer Compliance is 75.8%.

Keywords: *Self Assessment System, Tax Service Quality and Taxpayer Compliance.*

1. Pendahuluan

Negara Indonesia adalah negara berkembang, dan salah satu pendapatannya berasal dari pajak. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa pajak adalah salah satu komponen penting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pemerintah menyadari betul akan pentingnya pendapatan negara dari sektor pajak, sehingga pemerintah setiap tahun selalu berusaha meningkatkan penerimaan pajak. Pemerintah Indonesia terus berusaha dalam meningkatkan sumber penerimaan dalam negeri khususnya sektor pajak untuk melaksanakan dan merealisasikan rencana pembangunan nasional.

Menurut Mardiasmo (2013:1), pajak ialah “Iuran rakyat pada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang bisa dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung bisa ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Indonesia dalam sistem pemungutan perpajakannya menggunakan *Self Assessment System* dimana Wajib Pajak dituntut berperan aktif, mulai dari mendaftar diri, mengisi Surat Pemberitahuan, menghitung besar pajak yang terutang, dan menyetor pajaknya. *Self Assessment System* dapat mempengaruhi ketaatan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem ini mempunyai kelemahan yang memungkinkan Wajib Pajak tidak memahami bagaimana cara untuk memnuhi kewajiban perpajakannya, atau Wajib Pajak melakukan kecurangan-kecurangan yang bisa

menyebabkan kerugian bagi negara, misalnya Wajib Pajak tersebut melakukan penggelapan pajak ataupun penghindaran pajak.

Kondisi perpajakan yang menuntut Wajib Pajak aktif dalam memenuhi pajakkannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang sangat tinggi. Yaitu kepatuhan di dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Sebab sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak bukan petugas pajak selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. (Rahayu, 2010:137).

Kenyataannya berdasarkan data pada Laporan Tahunan di KPP Pratama Garut, menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tidak sesuai dengan jumlah SPT yang disampaikan. Ketidaksesuaian tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut:

Tabel 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh Tahunan Tahun 2013 s/d 2017

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Wajib SPT	Jumlah SPT Masuk	Rasio Kepatuhan (%)
2013	100.941	80.719	46.879	58,08%
2014	128.945	90.372	40.372	44,67%
2015	143.934	93.398	42.213	45,20%
2016	163.646	99.186	55.327	55,78%
2017	184.008	81.604	39.462	48,36%

Sumber: KPP Pratama Garut, 2017 (data diolah kembali).

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dalam rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh tahunan di Kabupaten Garut belum optimal dari tahun 2013 sampai dengan bulan Maret 2017. Pada tahun 2014 persentase tingkat kepatuhan menunjukkan angka 44,67%. Besarnya persentase tersebut menurun dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 58,08% pada tahun 2013. Selanjutnya pada tahun 2017 persentase kepatuhan menunjukkan angka 48,36% yang mengalami penurunan sebesar 7,42% dari tahun 2016 dengan presentase 55,78%. Tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 mengalami perbedaan antara jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar wajib SPT dan jumlah SPT masuk, ini menandakan bahwa masih ada Wajib Pajak yang tidak patuh.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati melihat, salah satu yang menyebabkan rendahnya rasio penerimaan perpajakan di Indonesia ialah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak (*tax compliance*).

Selain itu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Dalam hal ini pelayanan aparat pajak sebagai petugas dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Munculnya oknum makelar pajak seperti Gayus dan masih banyak lagi petugas lainnya membuat keyakinan Wajib Pajak atas kinerja pelayanan pajak buruk atau kurang mendapat kepercayaan dari Wajib Pajak, sehingga muncul keengganan membayar pajak karena Wajib Pajak takut uangnya digelapkan. Dengan adanya fenomena tersebut di masyarakat, maka aparat pajak dituntut memberikan kualitas pelayanan yang baik, ramah, jujur sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak. (Nugroho, 2012).

Kusuma (2016) menyatakan bahwa “Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak, selain itu kurangnya sosialisasi dari pegawai pajak, dan terkadang informasi yang diberikan kurang jelas dan sulit dimengerti oleh Wajib Pajak serta sifat yang berbeda-beda yang dimiliki wajib pajak, sehingga dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengalami kesulitan. Selain itu petugas pajak tidak memberikan kenyamanan Wajib Pajak dalam memperoleh layanan. Pelayanan pajak masih dinilai

kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya”.

Rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis pun tertarik mengangkat sebuah judul penelitian Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut.

2. Tinjauan Pustaka

Pajak

Menurut Zain (2005:10) mengemukakan pajak ialah “Suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa membisa imbalan yang langsung proporsional, agar pemerintah bisa melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

Self Assessment System

Self Assessment System terdiri dari 2 (dua) kata dalam bahasa Inggris yaitu *self* yang artinya sendiri, dan *to assess* yang maksudnya menilai, menghitung, dan menaksir. Dengan demikian maka pengertian *Self Assessment* ialah menghitung atau menilai sendiri. Jadi wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Jadi *Self Assessment System* ialah suatu sistem perpajakan dimana memberikan kepercayaan pada wajib pajak dalam memenuhi serta melaksanakan sendiri hak dan kewajiban pajaknya. Dalam hal ini dikenal dengan:

- a. Mendaftar diri ke Kantor Pelayanan Pajak
- b. Menghitung pajak oleh Wajib Pajak
- c. Membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak
- d. Pelaporan dilakukan Wajib Pajak

Self assessment system menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela adalah tulang punggung dari *self assessment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Rahayu, 2013:138).

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Rahayu Kualitas Pelayanan Pajak (2010:149) adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Tjiptono dan Chandra (2007:133) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan berikut ini:

- a. *Reability* (Reabilitas)

- Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dengan tidak membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan para petugas untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan secara cepat.
 - c. *Assurance* (Jaminan)
Perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan para penerima layanan terhadap instansi dan instansi dapat menciptakan rasa aman bagi para penerima layanan. Para petugas juga harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah para penerima layanan.
 - d. *Empathy* (Empati)
Petugas memahami masalah para penerima layanan dan bertindak demi kepentingan penerima layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para penerima layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
 - e. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas.

Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan ialah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung / tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak). Nasucha (2004:273).

Hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:135) yaitu “Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara”.

Kepatuhan Perpajakan

Berbagai definisi kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian wajib pajak agar mudah dipahami. Dibawah ini terdapat beberapa definisi kepatuhan wajib pajak, yaitu :

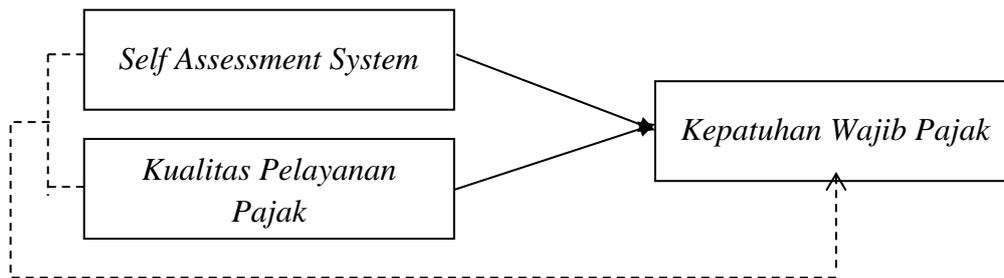
Menurut Siti Kurnia (2013:139), menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan adalah “tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mendefinisikan bahwa Istilah kepatuhan berarti “tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Rahayu (2016:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
- 3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Menurut Rahayu (2013:135) “Kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur *self assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pula”.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan dari penelitian deskriptif dan asosiatif adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai hubungan antar variabel.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor KPP Pratama Garut yang beralamat di Jl. Pembangunan No.224, Sukagalih, Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat. Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2017 sampai dengan Oktober 2017.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif berupa skala likert yang diubah menjadi suatu ukuran data kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran hubungan antar variabel, sumber data primer dan sekunder, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 23.0. Alasan penggunaan alat analisis regresi linear berganda adalah karena regresi linier berganda cocok digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari dua variabel.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut merupakan penjelasan hasil analisis statistik dari seluruh variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Variabel yang diteliti dalam penelitian adalah *Self Assessment System* dan *Kualitas Pelayanan Pajak* sebagai variabel independen serta *Kepatuhan Wajib Pajak* sebagai variabel dependen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel tetap yang digunakan secara parsial dan menyimpulkan pengaruh semua variabel bebas dengan variabel tetap secara simultan.

Uji Pengaruh Parsial (*t-Test*)

Berikut hasil dari uji pengaruh parsial (*t-Test*) dari software SPSS 23.0 dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (*t-Test*)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,665	,993		1,678	,097
	Self Assessment System	,609	,085	,666	7,172	,000
	Kualitas Pelayanan Pajak	,088	,036	,231	2,490	,014

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 1.665 + 0.609 X_1 + 0.088 X_2 + et$$

Pengujian hipotesis satu sampai dua dilakukan dengan menggunakan uji parsial (*t-test*) yang dapat dilihat pada tabel 4.1 uji nilai t digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen secara individual bisa berpengaruh terhadap variabel dependen.

- Berdasarkan tabel 4.1 pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai $t_{hitung} 7,172 > t_{tabel} 1,661$, dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Artinya *self assessment system* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Garut.
- Berdasarkan tabel 4.1 pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai $t_{hitung} 2,490 > t_{tabel} 1,661$, dengan nilai signifikansi $0,014 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Garut.

Uji Pengaruh Simultan (*F-Test*)

Hasil uji pengaruh simultan (*F-Test*) dari software SPSS 23.0 dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (*F-Test*)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	501,956	2	250,978	151,697	,000 ^b
	Residual	160,484	97	1,654		
	Total	662,439	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Self Assessment System

Dari tabel Uji F terlihat bahwa diperoleh nilai $F_{hitung} 151,697$ dengan signifikan 0,000. dengan signifikan 0,000. Dalam penelitian ini digunakan signifikan 5% dan *degree of freedom* (df) sebesar $(k-1)=2$ dan $(n-3)=97$ sehingga diperoleh F_{tabel} sebesar 2,34734. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi lebih kecil dari Alpha ($0,000 < 0,05$). Berarti hipotesis yang menyatakan bahwa *Self Assesment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut hasil dari Uji R^2 dari software SPSS 23.0 dapat dilihat pada Tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 ^a	,758	,753	1,28626

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Self Assessment System

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa besarnya adjusted R^2 adalah 0,758 atau 75,8%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (*Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 75,8%, sedangkan sisanya sebesar 24,2% ($100\% - 75,8\% = 24,2\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) *Self Assessment System* di KPP Pratama Kabupaten Garut baik. Wajib Pajak di KPP Pratama Garut telah melakukan kewajibannya dengan baik mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melakukan perhitungan pajak sendiri, membayar pajak secara tepat waktu, dan melakukan pelaporan sendiri secara lengkap dan jelas.
Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Garut juga menunjukkan baik. Petugas pajak di KPP Pratama Garut telah memberikan bimbingan dan informasi yang tepat, memberikan pelayanan dengan cepat, mampu menyampaikan informasi dengan jelas, serta fasilitas untuk menunjang pelayanan di KPP Pratama Garut sudah memadai.
Kemudian Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kabupaten Garut juga menunjukkan baik. Wajib Pajak di KPP Pratama Garut telah melakukan kewajibannya dengan baik mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi SPT dan melaporkannya secara tepat waktu, menghitung dan membayar kewajibannya dengan jujur, dan selalu membayar kekurangan pajak terutang.
- 2) *Self Assessment System* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. *Self Assessment System* menuntut Wajib Pajak berperan aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti semakin tinggi *Self Assessment System* maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. Kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pajak maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut sebesar 75,80%. Dengan menganut *Self Assessment System*, kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan dan dijaga untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan meningkatkan penerimaan negara pula.

Setelah penulis memberikan simpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka penulis anan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh KPP Pratama Kabupaten Garut sebagai berikut:

- 1) Bagi KPP Pratama Kabupaten Garut

Petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya kedepan, khususnya dalam kualitas pelayanan pajak agar wajib pajak lebih nyaman pada saat menerima pelayanan. Selain itu petugas pelayanan pajak sebaiknya bersikap lebih ramah, sopan, murah senyum, dan juga mampu berperilaku dengan baik.

2) Bagi Wajib Pajak

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

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian dibidang yang sama dapat menambah variabel independen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini misalnya menggunakan atau menambah variabel independen seperti Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan sebagainya. Sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Akdon & Riduwan. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Anatan, L. & Ellitan, L. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bestari, A. D. (2009). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Pasar Minggu*. Jurnal. Depok: Universitas Gunadarma.
- Federica, D. (2008.) *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Wajib Pajak (Daerah Istimewa Yogyakarta Kecuali Gunung Kidul Dan Kulon Progo)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Jakarta: Universitas Kristen Krida Wacana.
- Forest, Adam & Sheffrin, S, M. (2002). *Complexity and Compliance: An Empirical Investigation*. National Tax Journal Vol.LV, No.1, March p.p (75-88).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23 Edisi Delapan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iqbal, H. (2005). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusuma, C.K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Marboen, A. (2016). *Kepatuhan Penyampaian Pajak Indonesia Rendah. Dari World Wide web: (<http://m.antaraneews.com>)*.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Megawati, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Narimawati, U. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Nazir, M. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Balai Aksara.
- Nugroho, A. Rahman & Zulaikha. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu)*. Diponegoro Journal Of Accounting, Vol.1, No 2.
- Rahayu, S, K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Resmi, S. (2016). *Perjakan Teori dan Kasus*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.

- Saputri, S, D. (2014). *Pengaruh Penerapan Self Assessment System dan Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah Di Surakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sukoharjo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, D, N. Darmayanti, Y. & Fauziati, P. (2014). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang)*. Jurnal Bung Hatta, Vol.4, No.1.
- Sugiyanto. (2010). *Model-model Pembelajaran Inovatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. (2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zain, M. (2005). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
<https://id.123dok.com/document/7qvxpg1y-self-assessment-system-dan-kualitas-pelayanan-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-survey-pada-kpp-pratama-bandung-karees.html>
<http://eprints.mdp.ac.id/1975/1/Jurnal%202011210066.pdf>