

## Pengaruh Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada PT. Amanah Finance Di Makassar)

Muh. Fadli Noor

Email : [mfadlinoor@gmail.com](mailto:mfadlinoor@gmail.com)

Mahasiswa Prodi Akuntansi STIEM Bongaya Makassar, Indonesia

Hisnol Djamali

Dosen Prodi Akuntansi STIEM Bongaya Makassar, Indonesia

Annas Lalo

Dosen Prodi Akuntansi STIEM Bongaya Makassar, Indonesia

✉ Corresponding Author:

Nama author : Muh. Fadli Noor

E-mail : [mfadlinoor@gmail.com](mailto:mfadlinoor@gmail.com)

*Received : 30 Januari 2023, Revised: 5 Feberuari 2022, Accepted: 25 Februari 2023*

*Published : 26 Maret 2023*

**Abstrak:** Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Isu mengenai kepatuhan perpajakan yang sering terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah munculnya ketidakpatuhan perpajakan. Ketidakpatuhan ini akan menimbulkan penghindaran dan penggelapan pajak yang akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan and sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP OP di PT. Amanah Finance Makassar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP.

**Kata Kunci :** Kepatuhan WP OP, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan

**Abstract:** Tax compliance is the behavior of a taxpayer in doing all tax obligations and use taxation rights with still sticking to the legislation perpajakan. Regarding tax compliance is often the case the last few years is the emergence of non-compliance with taxation. This non-compliance will lead to avoidance and tax evasion what will cause a reduction in tax revenue to the state treasury Indonesia. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, and tax penalties in compliance WP OP in PT. Amanah Finance Makassar. The samples used were 100 respondents to the method of determining the sample was *purposive sampling*. The data collection techniques questionnaire. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The result obtained by the quality of service and tax penalties and significant positive effect on compliance WP OP.

**Keyword :** Tax Compliance, Quality of Service, Tax Penalties

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun sumber pendapatan. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pemerintah memiliki peranan penting dalam kehidupan ekonomi suatu negara. Pemerintah harus melakukan pengendalian terhadap kondisi yang tengah terjadi dan mengevaluasinya kemudian merancang suatu aturan untuk membuat perekonomian menjadi lebih baik. Dalam melaksanakan kegiatannya, negara memerlukan adanya aliran dana untuk menjalankan roda pemerintahan. Dana yang telah diperoleh dari beberapa sektor penerimaan APBN akan digunakan untuk keberlangsungan atau pengeluaran negara, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya, Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi dalam sistem perpajakannya, salah satunya dibidang administrasi perpajakan yang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi informasi, tujuan dari reformasi ini yaitu meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dan meningkatkan produktivitas aparat perpajakan atau fiskus yang kemudian akan menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak perlu melakukan suatu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dapat berdampak pada penerimaan negara.

Kendala yang menghambat keefektifitan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Maka dalam hal ini pelayanan kantor pajak berperan penting dalam peningkatan penerimaan pajak dengan memberikan penyuluhan, pelatihan dan sosialisasi tentang pajak secara terus menerus kepada masyarakat sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh pelayanan yang baik oleh petugas pajak atau sanksi pajak yang diberlakukan.

Penerimaan dari sektor pajak digunakan sebagai pembiayaan pengeluaran pemerintah serta pembangunan, hal ini dapat dilihat dalam APBN tahun 2015 yang menyatakan bahwa pendapatan pajak menyumbang 77% pendapatan Negara dan 23% lainnya pendapatan non pajak (BPS,2016). Berdasarkan hal tersebut diatas, Direktorat Jendral Pajak merasa perlu melakukan perubahan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mendorong dan membangun kesadaran masyarakat yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia

masih tergolong rendah, karena baru 30% wajib pajak yang membayar pajak, Suryana (2012). Padahal setiap tahunnya pertumbuhan wajib pajak mengalami peningkatan (KPP Pratama Makassar, 2015). Target penerimaan pajak beberapa tahun terakhir kerap sulit tercapai, hal itu salah satunya karena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk mencapai target penerimaan pajak terutama wajib pajak orang pribadi, karena realisasi yang masih belum memuaskan. Dari seluruh jumlah penduduk Indonesia, 60 juta diantaranya sudah mampu membayar pajak pribadi namun ternyata hanya 25 juta penduduk yang melakukan kewajiban pajak. Pribadi (2014).

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Alfiah Nur Rohmawati, Ni Ketut Rasmini (2014) bahwa Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variable terikat (Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Ahmad Kholid Halimi (2013) menemukan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan melihat pelayanan petugas pajak yang semakin baik cenderung meningkatkan kepatuhan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak akan sanksi pajak maka tingkat kepatuhannya akan semakin tinggi

## II. LITERATUR REVIEW

### 1. *Theory of Planned Behavior*

*Theory of Reasoned Action (TRA)* dikembangkan pada tahun 1967, selanjutnya teori tersebut direvisi dan diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980 yg digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. Pada Tahun 1988 teori ini berubah menjadi *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan Ajzen menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan control perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Widi Hidayat (2010) menjelaskan TPB bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh.

### 2. *Pelayanan Perpajakan*

Menurut Tjiptono (2012) Pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan. Pelayanan dari sektor perpajakan dapat diartikan sebagai “Pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak. Pelayanan pajak adalah termasuk dalam pelayanan publik karena : (1) Dilaksanakan oleh instansi pemerintah,

(2) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang,, (3) Tidak berorientasi pada laba. Ter

Adapun penunjang Fasilitas pelayanan perpajakan sesuai dengan Per Dirjen Pajak No.PER-22/PJ/2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jendral Pajak yang didasari oleh PMK No.174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jendral Pajak, yang dikemukakan bahwa Fasilitas yang harus ada di Kantor Pajak antara lain : (1) Kantor Layanan Informasi & Pengaduan Direktorat Jendral Pajak, (2) Media Informasi Pajak (website. Pojok pajak), (3) Helpdisk dan (4) Complain center.

### 3. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma Perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar WP akan memenuhi kewajiban perpajakan, Mardiasmo (2011) dalam Caroko (2015).

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi merupakan hukuman negatif agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan Seorang WP akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Tetapi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No.29/PMK.03/2015 Penghapusan Sanksi Administrasi Bunga yang Terbit Berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sanksi perpajakan dapat dihapus serta Keputusan Direktur Jendral Pajak No.KEP-49/PJ/2016 tentang Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan ketentuan WP menyampaikan surat permohonan kepada Dirjen Pajak dan melampirkan bukti pelunasan utang pajak. Perundangan tentang sanksi perpajakan tersebut dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: (a) Sanksi Administrasi ; denda, bunga dan kenaikan jumlah pajak dibayarkan, (b) sanksi pidana ; dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak cukup berat. Sanksi pidana dikenakan dengan sehubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya yang tercantum dalam Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Siti Resmi (2008) dalam Kuncoro (2013) baik pidana kurungan atau pidana penjara.

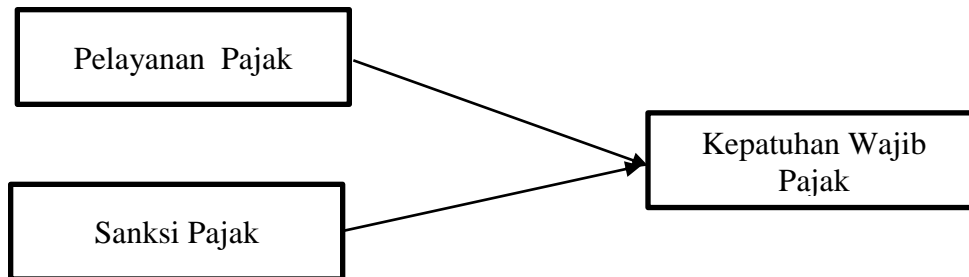
### 3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu dalam bukunya. Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu sesuai dengan kutipan PMK dan PER Dirjen Pajak yaitu Kepatuhan wajib pajak

yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Yaitu : (a) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, (b) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT, (c) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, (d) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi kriteria atau persyaratan sebagai berikut : (a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua (2) tahun terakhir, (a) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (b) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, (c) Dalam hal pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak terutang paling banyak 5%, (d) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua (2) tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memperngaruhi laba rugi fiscal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal. Dalam hal Wajib pajak laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan public, disyaratkan untuk memenuhi ketentuan tersebut.

### Kerangka Konsep



**Gambar 1:** Bagan Kerangka Pikir

### B. Hipotesis

- H1 = Pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak
- H2 = Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak

### III. METODOLOGI

#### Metode

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014: 8). Dengan jenis penelitian, penelitian eksplanatif, yaitu penelitian yang bertujuan menguji ada pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

Penelitian yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yakni karyawan pada PT. Amanah Finance di Makassar. Teknik pengumpulan menggunakan kuesioner dimana jumlah kuesioner yang disebar dan diolah sebanyak 100 kuesioner.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X1 = Pelayanan pajak

X2 = Sanksi pajak

a = konstanta

b = koefisien regresi

e = random error

#### Hasil

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Dari hasil penelitian, didapatkan bahwa koefisien regresi, nilai t dan signifikansi secara adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Uji Hipotesis

Uraian	Koofisien Regresi	t- hitung	p-value (sig)
Constant	27,792	5,544	0,000
Pelayanan pajak (X1)	0,237	2.202	0,030
Sanksi pajak (X2)	0,245	2,277	0,025
Dependen Variabel :			
Kepatuhan wajib pajak (Y)	-	-	-

Sumber : Data diolah tahun 2022

Dari hasil perhitungan tabel 1, maka dibuat persamaan regresi berganda penelitian sebagai berikut :

$$Y=27.792 + 0.237X1 + 0.2459X2 + e$$

Model ini telah menunjukkan bahwa kedua koefisien regresi tersebut bertanda positif yang berarti terdapat hubungan yang positif antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dari pemaparan tersebut maka dapat dijelaskan bahwa koefisien Pelayanan Perpajakan bertanda positif sebesar 0.237 berarti, apabila pelayanan perpajakan naik sebesar 1 % maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan bertambah 0,237 %. Dan untuk koefisien sanksi perpajakan bertanda positif sebesar 0.245 yang berarti, apabila sanksi perpajakan bertambah 1 % maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan bertambah sebesar 0,245 %.

Konstanta dan koefisien variabel-variabel independen memiliki nilai positif. Hal ini menandakan bahwa persamaan regresi berganda antara variabel terikat berjalan satu arah yaitu setiap penurunan atau peningkatan variabel bebas akan diikuti dengan peningkatan atau penurunan variabel terikatnya. Hal ini berarti bahwa efektivitas kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan. Kemudian hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel Pelayanan Perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.202 dengan tingkat signifikansi 0,030. Diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.66071 dengan probabilitas 0,05 dan derajat kebebasan (df) = 97 dari rumus  $df = n-k-1$  ( $100-2-1$ ). Dari penjelasan tersebut diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.202 > 1.66071$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0.030 < 0.05$ ). Hal ini berarti  $H_1$  pada penelitian ini diterima atau Pelayanan Perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Untuk variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.277 > 2,013$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0.025 < 0.05$ . Hal ini berarti bahwa  $H_2$  pada penelitian ini diterima atau Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

#### IV. PEMBAHASAN

##### 1. Pengaruh Pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak

Variabel pelayanan perpajakan menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0.237 yang artinya persamaan regresi berganda antara variabel terikat berjalan satu arah yaitu setiap penurunan atau peningkatan variabel bebas akan diikuti dengan peningkatan atau penurunan variabel terikatnya dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pelayanan perpajakan dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 0.030 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . karena tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Hal ini menjelaskan bahwa variabel pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini berarti bahwa peningkatan pelayanan perpajakan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) apakah pelayanan perpajakan

berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak diterima.

Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak cenderung patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh Alfian Nur Rohmawati & Ni ketut Rasmini (2014) dan Ahmad Kholid Halimi (2013) dimana dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

## **2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak**

Variabel sanksi perpajakan menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0.245 yang artinya persamaan regresi berganda antara variabel terikat berjalan satu arah yaitu setiap penurunan atau peningkatan variabel bebas akan diikuti dengan peningkatan atau penurunan variabel terikatnya dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah sanksi perpajakan dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 0.025 kurang dari dari  $\alpha = 0.05$ . hal ini menjelaskan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini berarti bahwa peningkatan sanksi pajak diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak diterima.

Sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hokum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya. Hasil ini didukung oleh Alfian Nur Rohmawati & Ni ketut Rasmini (2014) dan Ahmad Kholid Halimi (2013) dimana dikatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak dikatakan patuh apabila mereka menganggap bahwa sanksi perpajakan akan banyak merugikannya sehingga wajib pajak tersebut akan memilih untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

## **V. KESIMPULAN**

**Kesimpulan.** (a) Pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Amanah Finance di Makassar, (b) Sanksi perpajakan



berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada PT. Amanah Finance di Makassar

**Keterbatasan.** Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, ataupun menggunakan variabel pemoderasi dan variabel intervening untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.

## REFERENSI

- Agoes dan Estralia (2009). *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ahmad Kholid Halimi (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Alifa Nur Rohmawati, Ni Ketut Rasmini (2014). *Pengaruh Kesadaran, Peyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi. Bali : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali.
- Athurian (2015). *Penerimaan Pajak 2014 Terendah Selama 25 Tahun*. Melalui <<http://economy.okezone.com> (tanggal akses : 8 Agustus 2016).
- Caroko, dkk (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*. (1). No. 1 Januari 2015.
- Carola, Ditta Surya Putri. (2013). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa Dan Kota Dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan (Studi Kasus Pada Kabupaten Demak)*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Gera (2013). *Penerimaan Pajak Tidak Capai Target Dalam 4 Tahun Terakhir*. Melalui <<http://www.voaindonesia.com> (tanggal akses : 8 Agustus 2016)
- Hidayat, Widi, Argo A. Wijaya. (2010). Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidaktepatan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, (12) : (No. 2 November 2010) : 82-93.
- Jatmiko (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanki Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)* Skripsi. Semarang.

- Jogiyanto (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi.
- Kuncoro (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi.3*. Jakarta : Erlangga.
- Mardiasmo, (2011). *Perpajakan – Revisi 2011*. Yogyakarta : Andi.
- Muljono, Djoko. (2010). *Hukum Pajak Konsep, Aplikasi dan Penenutun Praktis*. Yogyakarta : Andi.
- Mustikasari E (2007). Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelahan di Surabaya, *Jurnal Akuntansi*. No. 8 Desember 2013.
- Moekijat (2010). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.
- Notoatmodjo (2007). Caroko (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak, *Jurnal Perpajakan*, (1). No. 1 Januari 2015.
- Prasetyo, Dwi Sunar, (2012). *Buku Pintar Pajak : Seluk Beluk Pajak*, Yogyakarta : Laksana.
- Pribadi A (2014). Realisasi Penerimaan Pajak Rp 688,054 Triliun. melalui <<http://www.antaraneews.go.id> (tanggal akses : 8 Agustus 2016).
- Purwono, Herry. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta : Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia, (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Riana Widiastuti (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan P-2 (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Klaten)*.
- Resmi, Siti, (2009). *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sadili, Samsudin (2006). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung.
- Santi, A. N (2012). Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional Lingkungan, Sansi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. No 17 November 2013.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: Kuantitatif, kualitatif, Kombinasi (mix methods). Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung. Alfabeta.
- Suandy, Erly, (2011). *Hukum Pajak*, Edisi 5, Jakarta : Salemba Empat.

- 
- Suryana A.B (2012). *Kualitas Menggerek Kepatuhan Wajib Pajak*. melalui <<http://www.pajak.go.id>. (tanggal akses : 8 Agustus 2016).
- Suryarini, Trisni dan Tarsis, Tarmudji. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Sujarweni Wiratna (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sony Devanto dan Siti Kurnia rahayu (2006). *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Jakarta Kencana.
- Woro, Theresia dan Suprmono, (2010). *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta : Andi.