

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN *HELP DESK* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIANJUR)**

***INFLUENCE OF TAXING SOCIALISZATION AND HELP DESK  
ON THE TAXPAYER COMPLIANCE  
(STUDY ON TAX SERVICE OFFICE PRATAMA CIANJUR )***

**Dwi Purnama Putri**  
Universitas Telkom  
e-mail :dwipurnamaputri26@gmail.com

**Dudi Pratomo, S.ET., M.Ak**  
Universitas Telkom

**ABSTRAK**

Jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahunnya semakin bertambah, namun bertambahnya jumlah Wajib Pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya penggalan potensi perpajakan di Kabupaten Cianjur terus digalakkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* terhadap kepatuhan Wajib Pajak studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan verifikatif. Berdasarkan pendekatan data, penelitian ini tergolong kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Data dianalisis menggunakan metode analisis linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil analisis melalui Uji F menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan *help desk* secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian secara parsial melalui Uji t menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan *help desk* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka sosialisasi perpajakan dan pelayanan khususnya *help desk* perlu dievaluasi kembali. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dan bahan kajian bagi Kantor Pelayanan Pratama Cianjur agar kegiatan sosialisasi perpajakan dan pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi lebih baik

**Kata Kunci** : *Sosialisasi Perpajakan, Help Desk, Kepatuhan Wajib Pajak*

## ABSTRACT

*The number of taxpayer from year to year is more increased, but the number of increased taxpayer wasn't able to comparing with tax compliance on tax paying. The study aims to see the influence of taxing socialization and help desk on the taxpayer compliance at Tax Service Office Pratama Cianjur.*

*The type about this study is descriptive verification. This study uses quantitative method. Method of collecting premier data uses interview, questionnaires and literature study. Test statistic used is double linear regression test and hypothesis test.*

*Based on the results of analyze with F test shows taxing socialization and help desk doesn't influences to levels of taxpayer compliance. Results of T test shows the taxing socialization doesn't influences to levels of taxpayer compliance and the help desk doesn't influences to levels of compliance compliance too. Then the taxing socialization and help desk needs to evaluated. This study can be used as a reference for the Tax Service Office Pratama Cianjur to give taxing socialization activity and help desk to get better.*

**Keywords** : *taxing socialization, help desk, tax compliance.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. Pajak memegang peranan penting, karena merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Negara mempunyai kewajiban melaksanakan pembangunan untuk memenuhi kepentingan para rakyatnya. Untuk itu, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk merealisasikan pembangunan tersebut, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahunnya meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah dan kebutuhan penduduk. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Bentuk kesadaran dan kepatuhan tersebut dapat dilihat dan diukur dari sejauh mana masyarakat khususnya Wajib Pajak berkontribusi memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kontribusi wajib yang dikumpulkan melalui pemungutan pajak, dikoordinir oleh setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang tersebar diseluruh Indonesia. Dalam penelitian ini, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dipilih sebagai objek penelitian karena Kantor Pelayanan yang menghimpun penerimaan Wajib Pajak dari sebuah kota kecil ini tingkat kepatuhan Wajib Pajaknya masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya sentra bisnis kawasan pemukiman, dan jumlah pelaku usaha yang mulai membuka usahanya di Kabupaten Cianjur. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada peluang untuk mendapatkan penerimaan negara melalui upaya penggalan potensi perpajakan. ([www.neraca.go.id](http://www.neraca.go.id))

Upaya penggalan potensi perpajakan di Kabupaten Cianjur terus digalakkan. Berbagai pihak turut memberikan suaranya dalam menghimbau para masyarakat akan kewajiban perpajakannya. Seiring dengan upaya peningkatan penerimaan pajak melalui reformasi perpajakan, maka dibutuhkan kegiatan sosialisasi perpajakan yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 22/PJ./2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat. Sosialisasi perpajakan dapat menjembatani antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan timbulnya kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan.

Upaya mereformasi sistem perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak menjadi semakin modern guna meningkatkan penerimaan pajak tidak lepas dengan upaya melahirkan kualitas pelayanan prima disetiap unit kerja ([www.cianjurkab.go.id](http://www.cianjurkab.go.id))

Pemberian kualitas pelayanan prima diatur oleh Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 84/PJ/2011 poin 2 sub poin c butir 2, tentang Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak, bahwa salah satu sasaran strategis Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus maksimal, agar Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan yang didambakan oleh masyarakat karena Wajib Pajak menganggap bahwa hal itu merupakan “hak” yang harus di peroleh sebagai umpan balik atas pelaksanaan “kewajibannya” dalam membayar pajak. Oleh karena itu, mutu dan pelayanan dalam sistem perpajakan harus ditingkatkan agar mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian dan penyetoran kewajiban pajaknya.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat maka tujuan penulis melakukan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Untuk mengetahui *help desk* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
3. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
4. Untuk mengetahui hubungan atau korelasi antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan.
5. Untuk mengetahui hubungan atau korelasi antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur secara parsial :
  - a. Terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
  - b. Terdapat hubungan positif antara pengaruh *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pajak

Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah 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. Menurut Prof.Dr.Rochmat Soemitro, S.H, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, Mardiasmo (2011:1) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur – unsur pokok yaitu :

- a. Iuran atau pungutan dari rakyat kepada negara.
- b. Pajak yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta standar aturan pelaksanaannya.
- c. Pajak dapat dipaksakan.
- d. Tidak menerima atau memperoleh jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung.
- e. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### Wajib Pajak

Wajib pajak menurut Mardiasmo (2011:23) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

### Fungsi Pajak

Fungsi pajak merupakan kegunaan pokok dan manfaat pokok dari pajak itu sendiri. Mardiasmo (2011:1) berpendapat pajak mempunyai dua fungsi , yaitu :

1. Fungsi *budgetair*  
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya. Sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*)  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, sehingga peredarannya dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

### Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.

4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib :
  - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan member bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

#### Hak – hak Wajib Pajak

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukkan SPT.
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
11. Mengajukan keberatan dan banding.

(Mardiasmo, 2011:56).

### **Sosialisasi Perpajakan**

#### **Pengertian Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari pihak Direktorat Jendral Pajak yang merupakan salah satu institusi di Kementerian Keuangan untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang – undangan (Saraswati, 2012).

#### **Bentuk Sosialisasi Perpajakan**

Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak dalam upaya kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam hal ini, Negara memberikan perintah kepada pemerintah untuk menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Akan tetapi, proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan arti pentingnya pajak bagi pembiayaan negara khususnya pembangunan sarana publik. Maka dari itu, melalui Surat Edaran

Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 22/PJ./ 2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat menyatakan bahwa indikator sosialisasi perpajakan terdiri dari :

1. Media Informasi

Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah :

- a. Media televisi;
- b. Media koran;
- c. Media spanduk;
- d. Media *Flyers* (poster dan brosur);
- e. Media billboard/miniboard;
- f. Media radio.

2. Slogan

- a. Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut – nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.
- b. Slogan lebih ditekankan kepada kata “manfaat pajak” yang diperoleh.
- c. Contoh slogan yang memperoleh peringkat tertinggi karena memenuhi kriteria diatas : “Lunasi Pajaknya Awasi Penggunaannya”.

3. Cara Penyampaian

Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontrak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik.

4. Kualitas Sumber Informasi

Informasi tentang pajak dirasa masih sangat kurang oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah :

- a. *Call center*
- b. Penyuluhan
- c. Internet
- d. Petugas Pajak
- e. Televisi
- f. Iklan Bis

5. Materi Sosialisasi

Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan perpajakan di masing – masing unit.

6. Kegiatan Penyuluhan

Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan, yang penting diperhatikan adalah :

- a. Metode yang digunakan adalah metode diskusi
- b. Media yang dipergunakan adalah proyektor
- c. Materi yang disampaikan adalah pengisian SPT dan pengetahuan perpajakan
- d. Penyuluh/pembicara harus sudah menguasai materi

[www.ortax.org](http://www.ortax.org)

## ***Help Desk***

### **Pengertian *Help Desk***

Pandriangan dan Toruan (2008:29) menuturkan bahwa *Help desk* merupakan salah satu fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia untuk wajib pajak yang tempatnya di lobby gedung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Petugas yang ditempatkan di *help desk* adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, dan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Petugas di *help desk* harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor.

### **Pelayanan Prima**

Sebagaimana dijelaskan dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 84/PJ/2011 poin 2 sub poin c butir 2, tentang Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak, bahwa salah satu sasaran strategis Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga pelayanan prima, perlu dibangun melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai – nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

Berdasarkan yang dijelaskan dalam poin 2 sub poin c butir 2 yaitu, melaksanakan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan berpedoman pada :

- a) Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
- b) Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan.
- c) Petugas konseling (*help desk*) siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak. Apabila ada pertanyaan yang tidak dapat dijawab, petugas konseling meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasannya atau apabila tingkat persoalan agak kompleks dapat diminta menunggu di ruang konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten (misalnya *Account Representative*/Pemeriksa pajak/Kepala Seksi);
- d) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya :
  - i. Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik;
  - ii. Untuk lebih meyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan;
  - iii. Minimal satu software peraturan perpajakan (*Tax Knowledge Base*) telah diinstall komputer TPT;
  - iv. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanya berkali – kali;
  - v. Apabila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan Wajib Pajak harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas

TPT diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan “Mohon Maaf”, saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Oleh karena itu, permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu”);

- vi. Jika dimungkinkan, jabatlah tangan Wajib Pajak dengan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat. ([www.ortax.org](http://www.ortax.org))

## **Kepatuhan Wajib Pajak**

### **Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif Simon James *et al.* (dalam Saraswati, 2012).

### **Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Kriteria Wajib Pajak patuh sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bab II pasal 2 yang menyebutkan:

“Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut : (a) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, (b) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut, dan (d) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. ([www.ortax.org](http://www.ortax.org))

### **Kerangka Penelitian**

Jika dilihat dari perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka dibutuhkan dukungan berupa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan membayar pajak dimulai dari pemahaman akan manfaat dan fungsi pajak itu sendiri, bahwa kita telah menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari, yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan kini dan masa mendatang.

Untuk menciptakan pemahaman diatas dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi perpajakan dan pemberian fasilitas pelayanan salah satunya *help desk*.

### **Hubungan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menghimpun penerimaan pajak sebanyak - banyaknya merupakan visi dari Direktorat Jendral Pajak. Hal tersebut akan dapat dicapai jika masyarakat khususnya Wajib Pajak yang sudah terdaftar, dapat melaksanakan pelaporan dan penyetoran yang merupakan kewajiban dari Wajib Pajak itu sendiri.



Semakin Wajib Pajak mengerti akan manfaat serta fungsi pajak, maka Wajib Pajak akan semakin tergugah untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Maka diperlukan suatu cara yang dapat mengkomunikasikan maksud dari pemerintah sebagai pemungut pajak dengan masyarakat khususnya Wajib Pajak sebagai pihak yang dipungut membayar pajak. Cara yang dimaksud yaitu dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Melalui sosialisasi perpajakan akan terjadi satu pendekatan dari pemungut pajak dengan pihak yang dipungut. Berbagai informasi mengenai perpajakan disampaikan kepada Wajib Pajak, dengan begitu manfaat dan fungsi pajak akan tersosialisasikan kepada Wajib Pajak dan berbagai pertanyaan mengenai pajak akan terjawab. Jika Wajib Pajak sudah mengerti akan manfaat dan fungsi pajak, maka Wajib Pajak akan sukarela melakukan pelaporan dan penyetoran perpajakannya. Dengan demikian tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Cara sosialisasi perpajakan ini didukung oleh polling center yang telah dipresentasikan hasilnya dalam Rapim tanggal 26 April 2007, yang berisikan bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat sangat diperlukan (Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE – 22/PJ./2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat).

### **Hubungan Helpdesk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

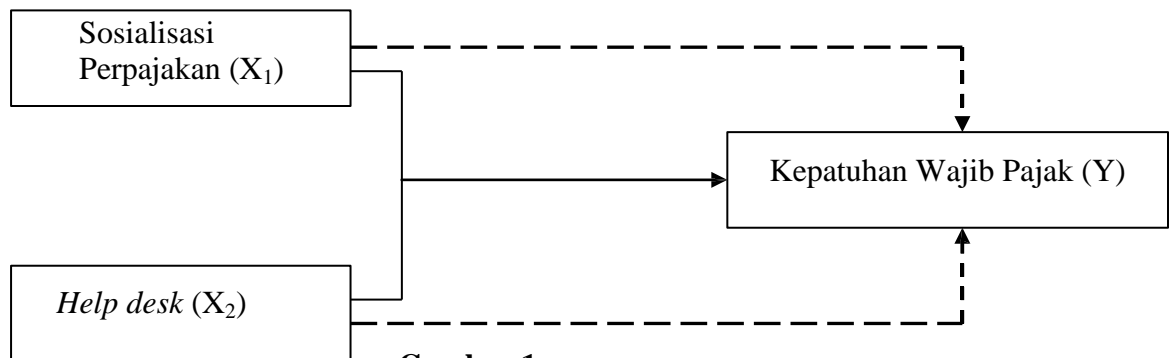
Sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assesment System*, dimana pemenuhan kewajiban perpajakan sepenuhnya dilakukan oleh Wajib Pajak. Dalam proses pemenuhan kewajibannya, tidak sedikit Wajib Pajak yang menemukan kesulitan. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Seperti tata cara pelaporan dan penyetoran kewajiban perpajakannya.

Pada penelitian terdahulu, pelayanan kepada Wajib Pajak yang digunakan sebagai variabel merupakan jenis pelayanan secara umum. Adapun jenis pelayanan yang dipilih pada penelitian terdahulu yaitu pelayanan konsultasi *Account Representative* dan pelayanan Wajib Pajak secara umum. Sedangkan menurut Pandiangan (2007:26) menuturkan jenis fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak seiring dengan reformasi administrasi :

1. Tempat Pelayanan Terpadu
2. *Account Representative*
3. *Help Desk*
4. *Complaint Center*
5. Media Informasi Pajak

*Help desk* salah satu dari kelima jenis fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berperan aktif sebagai solusi dari permasalahan kurangnya informasi dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak melalui layanan konsultasi yang disediakan untuk masyarakat umum, khususnya Wajib Pajak. Disinilah para Wajib Pajak dapat berkonsultasi mengenai hal – hal yang selama ini tidak mereka ketahui tentang pajak yang menghambat para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Melalui pelayanan konsultasi *help desk*, Wajib Pajak mendapatkan informasi yang dapat dipercaya karena mereka dilayani oleh petugas yang kompeten dibidangnya. Sehingga untuk kedepannya Wajib Pajak tidak kembali menemui kesulitan atau keraguan. Jika proses kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dinilai mudah, maka Wajib Pajak akan secara sukarela melakukan kewajibannya berupa pelaporan dan penyetoran hal ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak patuh yang seiring meningkat.

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud mengerucutkan variabel pelayanan Wajib Pajak dan memilih *help desk* sebagai variabel  $X_2$  yang merupakan bagian dari fasilitas pelayanan perpajakan.



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**Keterangan :**

- : Secara simultan  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)
- - - - → : Secara parsial  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

### Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

- $H_0$  = Terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan *help desk* secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- $H_{a1}$  = Terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.
- $H_{a2}$  = Terdapat hubungan positif antara pengaruh *help desk* terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.

## METODELOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode deskriptif verifikatif, karena penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan dengan jelas pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis diterima atau hipotesis ditolak serta menunjukkan besarnya arah hubungan yang ada.

Berdasarkan pendekatan data yang digunakan penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, karena data pendukung yang diperoleh dari penelitian ini merupakan data kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data – data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur Jalan Raya Bandung KM. 3 Cianjur. Periode penelitian dimulai Mei 2014 – Juni 2014.

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2012:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur per tanggal 31 Desember 2013 sebanyak 98.659 Wajib Pajak terdiri atas 92.764 Wajib Pajak Orang Pribadi atau sekitar 94% dan 5.895 Wajib Pajak Badan atau sekitar 6% dari total keseluruhan.

### **Sampel**

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 398 Wajib Pajak yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi ( $94\% \times 398 = 374$  Wajib Pajak Orang Pribadi) dan Wajib Pajak Badan ( $6\% \times 398 = 24$  Wajib Pajak Badan) .

### **Metode Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sugiyono (2012:137) menuturkan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan sumber sekunder sumber adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dengan kata lain peneliti membaca dan mengutip dari jurnal atau sumber bacaan lainnya. Apabila dilihat dari segi teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, kuesioner (angket) dan studi kepustakaan.

### **Metode Analisis**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numeric (angka). analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS 20* dengan empat tahap. Tahap pertama pengujian kualitas data, tahap kedua uji asumsi klasik, tahap ketiga melakukan analisis regresi dan tahap terakhir uji hipotesis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **A. Uji Multikolonieritas**

Menurut Sunyoto (2011:122) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas .

**Tabel 1**  
**Uji Multikolonieritas**

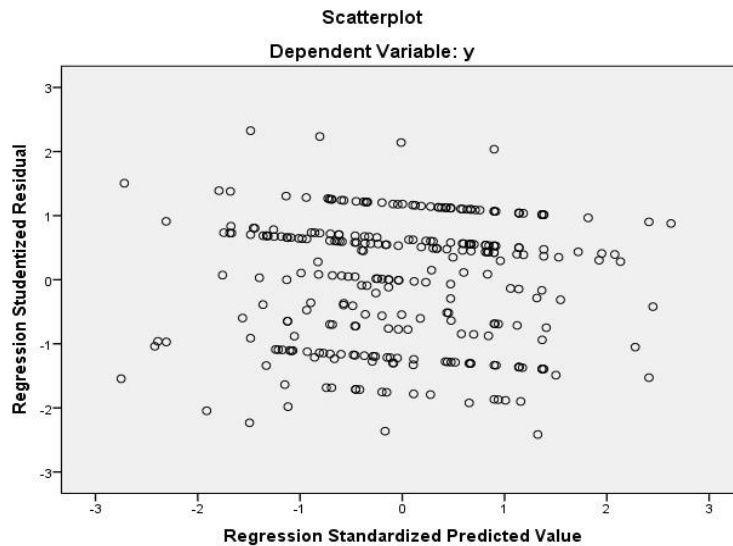
| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
|       | (Constant)                  | 2,425      | ,283                      |       |      |                         | 8,561 |
| 1 x1  | ,111                        | ,071       | ,092                      | 1,551 | ,122 | ,974                    | 1,027 |
| x2    | ,058                        | ,061       | ,056                      | ,937  | ,349 | ,974                    | 1,027 |

Sumber : Output SPSS

Hasil perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 dan perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan berdasarkan uji multikolonieritas bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

**B. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut. Persamaan regresi yang baik adalah jika terjadi heteroskedasitas (Sunnyoto, 2011:125).



**Gambar 2**  
**Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplots**

Sumber : Output SPSS

Dari grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan dan *help desk*.

**C. Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji data variabel independen dan data variabel dependen berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal pada persamaan regresi. Persamaan regresi dikatakan baik apabila memiliki data variabel normal. Menurut Ghozali (2011:125) kriteria normal jika taraf signifikansi diatas 0,05 maka data diinterpretasikan terdistribusi normal, begitu pun sebaliknya, jika taraf signifikansi hasil hitung dibawah 0,05 maka diinterpretasikan bahwa data tidak terdistribusi secara normal.

**Tabel 2**  
**Uji Normalitas dengan *Run Test***

|                         | Unstandardized Residual |
|-------------------------|-------------------------|
| Test Value <sup>a</sup> | ,25898                  |
| Cases < Test Value      | 144                     |
| Cases >= Test Value     | 144                     |
| Total Cases             | 288                     |
| Number of Runs          | 147                     |
| Z                       | ,236                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)  | ,813                    |

a. Median

Sumber: output SPSS

Besarnya nilai Asymp. sig adalah 0,813 dan signifikansi pada 5%. Dari hasil uji normalitas data tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai – nilai residual terdistribusi secara normal.

**D. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ada korelasi antar anggota sampel. Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan pengujian *Run Test*. Menurut Ghozali (2011:120) *Run Test* digunakan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak (sistematik). Jika Asymp. Sig (2-tailed) pada output *Run Test* lebih dari 0,05 maka data tidak mengalami atau mengandung autokorelasi dan sebaliknya.

**Tabel 3**  
**Uji Autokorelasi dengan *Run Test***

|                         | Unstandardized Residual |
|-------------------------|-------------------------|
| Test Value <sup>a</sup> | ,25898                  |
| Cases < Test Value      | 144                     |
| Cases >= Test Value     | 144                     |
| Total Cases             | 288                     |
| Number of Runs          | 147                     |
| Z                       | ,236                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)  | ,813                    |

a. Median

Sumber: output SPSS

Dapat dilihat bahwa besarnya nilai Asymp. sig adalah 0,813 dan signifikansi pada 5%. Dari hasil uji autokorelasi data tersebut dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami autokorelasi.

**Analisis Linear Berganda**

Hasil perhitungan analisis linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 20.0. Hasil dari perhitungan tersebut diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 2,425                       | ,283       |                           | 8,561 | ,000 |
| x1           | ,111                        | ,071       | ,092                      | 1,551 | ,122 |
| x2           | ,058                        | ,061       | ,056                      | ,937  | ,349 |

a. Dependent Variable: y

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh persamaan regresi linier berganda dalam bentuk koefisien *unstandardized* sebagai berikut :  $Y = 2,425 + 0,111 X_1 + 0,058 X_2$ . Persamaan regresi linier tersebut dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana pengaruh perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien regresi dari variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ) dan *help desk* ( $X_2$ ) diperoleh bertanda positif.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

**Tabel 5**

**Koefisien Determinasi**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,116 <sup>a</sup> | ,013     | ,006              | ,6884523                   |

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Output SPSS

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari tampilan *output SPSS model summary* besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,006, hal ini berarti 0,6% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel bebasnya, yaitu Sosialisasi Perpajakan dan *Help Desk* . Sedangkan sisanya (100% - 0,6% = 99,4%) dijelaskan oleh faktor – faktor lain diluar variabel penelitian. *Standar Error of Estimate* (SEE) sebesar 0,6884523. Semakin kecil nilai SEE maka model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel terikat.

**Uji F**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang masuk dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau terikat.

**Tabel 6**

**Uji F**

| Model |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 1,827          | 2   | ,913        | 1,927 | ,147 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 135,080        | 285 | ,474        |       |                   |
|       | Total      | 136,907        | 287 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: y . Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber : Output SPSS

Dari uji ANNOVA atau *F test* didapat nilai hitung F sebesar 1,927 dengan probabilitas 0,147. Karena probabilitas lebih besar dari 0,05 , maka model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak atau dapat dikatakan bahwa tidak terdapat hubungan atau korelasi positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak.

**Uji t**

Menurut Ghozali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

**Tabel 7**  
**Uji t**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
|       | (Constant) | 2,425                       | ,283       |                           | 8,561 | ,000 |
| 1     | x1         | ,111                        | ,071       | ,092                      | 1,551 | ,122 |
|       | x2         | ,058                        | ,061       | ,056                      | ,937  | ,349 |

Sumber : Output SPSS

Hasil pengujian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,551 yang nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,968. Sosialisasi perpajakan tidak signifikan, hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu senilai 0,122. Maka tidak terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian mengenai pengaruh *help desk* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,937 yang nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,968. *Help desk* tidak signifikan, hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu senilai 0,349. Maka tidak terdapat hubungan positif antara pengaruh *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak.

## KESIMPULAN

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan *Help Desk* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang meliputi penyuluhan, penyelenggaraan, cara sosialisasi, dan media yang digunakan, sudah termasuk baik, ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk kategori sedang. Namun masih perlu perbaikan dalam indikator cara penyampaian.
2. *Help desk* yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah sangat baik, ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk kategori tinggi. Artinya kualitas pelayanan pajak yang meliputi waktu pelayanan, sikap petugas yang bertugas ditempat pelayanan terpadu, kesiapan petugas untuk melayani Wajib Pajak secara keseluruhan sudah dilaksanakan sangat baik. Namun jika dilihat dari segi kesiapan petugas untuk melayani Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur masih perlu evaluasi.
3. Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dilihat dari indikator pelaporan sudah sangat baik, ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk kategori sangat tinggi. Artinya Wajib Pajak selalu berusaha melaporkan SPT tepat pada waktunya. Sedangkan untuk indikator memahami peraturan yang berlaku berdasarkan persentase total skor tanggapan



- responden yang termasuk kategori sedang. Maka perlu adanya perbaikan seperti sosialisasi mengenai peraturan dan sanksi – sanksi kepada Wajib Pajak agar lebih taat.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa tidak terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
  5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa :
    - a. Tidak terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
    - b. Tidak terdapat hubungan positif antara pengaruh *help desk* dengan Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

### SARAN

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sebagai berikut :

1. Sosialisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal cara sosialisasi harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga masalah seperti ketidakikutsertaan Wajib Pajak dalam kegiatan sosialisasi perpajakan tidak terjadi lagi
2. *Help desk* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur pada umumnya sudah sangat baik. Namun dalam hal kesiapan pegawai untuk melayani Wajib Pajak yang masih harus di evaluasi agar Wajib Pajak nyaman saat konseling dan dapat menyelesaikan setiap permasalahan Wajib Pajak, sehingga masalah seperti Wajib Pajak yang masih menemui hambatan dalam proses pelayanan tidak akan terjadi lagi.
3. Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal memahami peraturan yang berlaku perlu adanya tindak lanjut seperti di galakkan sosialisasi mengenai peraturan dan sanksi – sanksi kepada Wajib Pajak agar lebih taat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiyati, Tatiek. (2009). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama*. Jurnal : UPN Veteran Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Boediono. (2007). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Deviano dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana.

- Direktur Jendral Pajak. (2007). *Surat Edaran No. SE – 22/PJ./2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat*. [Online]. <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&hlm=24&page=show&id=12752> [26 Maret 2014]
- Direktur Jendral Pajak. (2011). *Surat Edaran No. SE – 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima*. [Online]. <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=14853> [26 Maret 2014]
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangotting. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Skripsi. Surabaya: tidak diterbitkan.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrinurdin, Erwin. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal : Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi ISSN 0854 – 3844.
- Kementerian Keuangan. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak*. [Online] <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15027&hlm=> [1 April 2014]
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisis Revisi 2009*. Jakarta: Andi Yogyakarta.
- Mustikasari, Elia. (2007). *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelolaan di Surabaya*. Jurnal : Universitas Hassanudin Makassar.
- Pandiangan, Liberti dan Rayendra L. Toruan. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru 2008*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Restiani, Metti. (2011). *Analisis kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cianjur*. Skripsi. Bandung: tidak diterbitkan.
- Rohmawati, Lusiana, Prasetyono dan Yuni Rimawati. (2013). *Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara)*. Jurnal: Universitas Brawijaya Malang.
- Sandi, Nofri Boy. (2010). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Tangerang dan Serpong)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Jakarta: tidak diterbitkan.
- Saraswati, Anggun Kurnia. (2012). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Perusahaan Industri yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta)*. Skripsi. Surakarta : tidak diterbitkan.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. (Jilid Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Singgih, Shintya Tantri. (2011). *Pengaruh Strategi Pelayanan, Penyuluhan Dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur*. Tesis. Bandung :tidak diterbitkan.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Caps Publishing.

*Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.* [Online]  
<http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=12761>. [ 7 Mei 2014].

*Undang – Undang No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.* [Online].  
<http://www.pajak.go.id/dmdocuments/UU-36-2008.pdf> [ 7 Mei 2014].

Winerungan, Oktaviane Lidya. (2013). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.* Jurnal : Universitas Sam Ratulangi.

[www.cianjurkab.go.id/berita-daerah/2311/bupati-cianjur-hadiri-pekan-panutan-penyampaian--spt-pajak-tahunan.html](http://www.cianjurkab.go.id/berita-daerah/2311/bupati-cianjur-hadiri-pekan-panutan-penyampaian--spt-pajak-tahunan.html) [13 Mei 2014]

[www.neraca.co.id/article/5906/JUMLAH-WAJIB-PAJAK-MENCAPAI-45000--Kesadaran-Bayar-Pajak-di-Cianjur--Masih-Sangat-Rendah](http://www.neraca.co.id/article/5906/JUMLAH-WAJIB-PAJAK-MENCAPAI-45000--Kesadaran-Bayar-Pajak-di-Cianjur--Masih-Sangat-Rendah) [13 Mei 2014]

[www.ortax.org](http://www.ortax.org)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Yohannah, Esther. (2012). *Tinjauan atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan.* Skripsi Universitas Indonesia : tidak diterbitkan.