

# PENGARUH KESADARAN WP, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WP AIR TANAH

Kadek Adi Santika<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: Adisantika92@rocketmail.com / telp. +62 9161113048

## ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dalam membiayai pembangunan nasional. Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pemerintah dari sektor pajak adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar. Sampel yang digunakan sebanyak 90 yang diperoleh berdasarkan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda didahului oleh uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil analisis yang digunakan menunjukkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar dengan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,658, serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah

## ABSTRACT

Tax is one source of revenue to finance national development. One way to increase government revenue from the tax sector is to increase taxpayer compliance itself. This study was conducted to see the effect of taxpayer awareness, quality of service, and tax penalties on taxpayer compliance groundwater in Denpasar City Revenue Service. 90 samples are obtained based on the formula Slovin. The data analysis technique used is descriptive statistics and multiple linear regression analysis was preceded by the classical assumption. Based on the results of the analysis are used to denote the taxpayer awareness, quality of service, and tax penalties effect on taxpayer compliance groundwater in the Department of Revenue of Denpasar with  $t_{count}$  each variable is greater than  $t_{table}$  is 1.658, and the significance value greater than 0, 05.

**Keywords:** Taxpayer Awareness, Quality Service, Tax Penalties and Taxpayer Compliance Groundwater

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara yang masih diandalkan untuk mendanai jalannya pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan. Peran dari sektor pajak saat ini harus dimanfaatkan oleh pemerintah yang baru untuk memaksimalkan perannya untuk menuntaskan segala

permasalahan baik masalah pembangunan, kesejahteraan masyarakat dan permasalahan sosial. Pendapatan yang diperoleh dari pajak memberikan kontribusi yang paling besar bagi pendapatan negara dibandingkan dengan pendapatan lain seperti penerimaan dari sektor bukan pajak dan hibah. Tabel 1 memperlihatkan laporan penerimaan pendapatan negara berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2014.

**Tabel 1.**  
**Laporan Penerimaan Pendapatan Negara Berdasarkan APBN Tahun 2014**

Keterangan	Nilai Pendapatan (dalam triliun rupiah)
Penerimaan dari sektor pajak	1.208,4
Penerimaan dari sektor bukan pajak	385,4
Hibah	1,4
Pendapatan Negara	1.667,2

Sumber: [www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan penerimaan pendapatan negara sebesar Rp 1.667,2 triliun yang berasal dari penerimaan sektor pajak sebesar Rp 1.280,4 triliun, penerimaan sektor bukan pajak sebesar Rp 385,4 triliun, dan hibah sebesar Rp 1,4 triliun. Hal tersebut menunjukkan untuk saat ini pajak masih tetap menjadi sumber penerimaan terbesar bagi negara. ([www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id)).

Jika pendapatan yang diterima oleh negara dari sektor perpajakan besar maka akan memberikan yang besar pula pada negara, hal tersebut dikarenakan negara mempunyai anggaran yang lebih besar untuk mendanai segala pengeluaran. Hal tersebut yang saat ini dilakukan hampir seluruh daerah di Indonesia untuk mengoptimalkan potensi dari pendapatan dari masing-masing daerah (Sanjaya, 2014).

Menurut Perda Kota Denpasar No. 6 Tahun 2011, bahwa Pajak Air Tanah

adalah salah satu sumber pendapatan daerah untuk mendanai kegiatan pemerintahan di daerah dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pemungutan Pajak Air Tanah saat ini perlu dioptimalkan dengan memberikan pelayanan yang optimal. Menurut Judisseno (1997) dalam Suardikha (2009) timbulnya pungutan pajak merupakan suatu hal yang logis dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Menurut Pratiwi (2013), Kota Denpasar sebagai ibukota Provinsi Bali mengalami pertumbuhan perekonomian yang secara langsung berdampak pada pertumbuhan di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor usaha. Pertumbuhan perekonomian dan sektor usaha membuat target serta realisasi Pajak Air Tanah terus meningkat. Tabel 2 menyajikan jumlah target dan realisasi penerimaan Pajak Air Tanah di Dispenda Kota Denpasar.

**Tabel 2.**  
**Target dan Realisasi Pajak Air Tanah di Dispenda Kota Denpasar Tahun 2011-2013 (dalam rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2011	5.500.000.000,00	6.597.768.215,00
2012	6.600.000.000,00	6.972.486.434,00
2013	7.500.000.000,00	8.004.804.275,40

*Sumber: Dispenda Kota Denpasar, 2014*

Tabel 2 memperlihatkan bahwa penerimaan Pajak Air Tanah mengalami peningkatan dengan tercapainya target yang ditetapkan setiap tahun oleh Dispenda Kota Denpasar. Namun, di balik peningkatan penerimaan pajak air tanah dari tahun ke tahun, Pajak Air Tanah di Kota Denpasar perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk saat ini karena ada indikasi ketidakpatuhan pada wajib pajaknya. Hal ini dilihat dari jumlah tunggakan Wajib Pajak Air Tanah Kota Denpasar yang jumlahnya cukup besar. Berikut daftar tunggakan Wajib Pajak Air

Tanah Kota Denpasar disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Daftar Tunggakan Wajib Pajak Air Tanah di Dispenda Kota Denpasar**  
**Tahun 2011-2013 (dalam rupiah)**

Tahun	Jumlah Tunggakan Wajib Pajak Air Tanah
2011	304.596.828,00
2012	271.801.080,00
2013	368.199.806,00

*Sumber: Dispenda Daerah Kota Denpasar, 2014*

Berdasarkan Tabel 3 jumlah tunggakan Wajib Pajak Air Tanah Kota Denpasar mengalami fluktuasi. Mulai dari tahun 2011 sebesar Rp 304.596.828,00 turun mencapai Rp 271.801.080,00 dan pada tahun 2013 kembali naik mencapai Rp 368.199.806,00. Hal ini memperlihatkan bahwa, masih adanya Wajib Pajak Air Tanah yang kurang/tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak adalah salah satu permasalahan paling serius yang dihadapi oleh para pembuat kebijakan ekonomi (Torgler, 2005). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009).

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi tinggi rendahnya kemauan dari wajib pajak dalam membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa, apabila seseorang hanya mengetahui dan tidak mau melaksanakan maka dapat dikatakan kesadaran hukumnya masih rendah. Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting (Pancawati dan Nila, 2011). Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan

motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rohmawati, 2011). Namun masih banyak masyarakat yang belum sadar dengan kewajiban perpajakannya dan tetap berusaha melakukan upaya penghindaran pajak agar tidak menanggung beban pajak yang besar (Tri Komala Sari dan Nashih, 2005).

Selain kesadaran wajib pajak yang menjadi faktor internal dari wajib pajak, faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Menurut Supadmi (2009) kualitas pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin, 1992). Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Selain kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan juga dibutuhkan dalam memberikan efek jera bagi para pelanggar pajak. Wajib pajak akan senantiasa melaksanakan kewajiban perpajakan apabila menganggap bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Djarmiko, 2009). Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan

sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et.al*, 1991). Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:47).

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus ikhlas tanpa (Susilawati, 2013). Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya salah satunya ditunjukkan dengan membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Penelitian tentang kesadaran wajib pajak juga dilakukan oleh Rohmawati (2011) dan menyimpulkan bahwa kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan penelitian sebelumnya, hipotesa penelitian yang diajukan adalah:

H<sub>1</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar.

Kualitas pelayanan menurut Chen dan Tan 2004 (dalam Ussahawanichakit, 2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Menurut Rohmawati (2011) kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya maka hipotesa penelitian yang diajukan adalah:

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar.

Sanksi adalah tanggungan yang harus diperoleh untuk memaksa setiap orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alifa (2011), Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Berangkat dari penelitian sebelumnya maka hipotesa penelitian yang diajukan adalah:

H<sub>3</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Dispenda Kota Denpasar yang beralamat di Jl. Letda Tantular No. 12 Denpasar. Dispenda Kota Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian karena terdapat tunggakan Pajak Air Tanah yang cukup besar jumlahnya dari tahun 2011-2013.

Populasi dalam penelitian ini adalah Badan yang mengambil dan memanfaatkan air tanah di Kota Denpasar serta merupakan Wajib Air Tanah yang terdaftar pada Dispenda Kota Denpasar yaitu sejumlah 793 Wajib Pajak Air Tanah Badan Aktif, yang terdiri dari empat kelompok Wajib Pajak Air Tanah sesuai dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pengenaan pajak Air Tanah di Kota Denpasar. Adapun yang menjadi sampel yaitu 90 Wajib Pajak Air Tanah Badan yang aktif yang terdaftar di Dispenda Kota Denpasar. Jumlah sampel tersebut dihitung menggunakan rumus Slovin (Husein, 2004:78).

Responden adalah seseorang yang menjawab sesuatu untuk keperluan pemberian informasi dari kuesioner yang disediakan peneliti (Pratiwi, 2013). Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Air Tanah Badan aktif dan terdaftar di Dispenda Kota Denpasar karena wajib pajak inilah yang menikmati pelayanan di Dispenda Kota Denpasar tersebut.

Teknik analisis data terdiri dari uji instrument penelitian untuk mengetahui apakah instrumen dan data penelitian telah dijawab dengan benar atau tidak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda yang sudah melakukan uji asumsi klasik sebelumnya.

## HASIL PEMBAHASAN

Nilai *pearson correlation* terhadap skor total lebih dari (0,30) menyatakan suatu instrument dikatakan valid. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki *pearson correlation* dari 0,439-0,612 lebih dari (0,30), variabel kualitas pelayanan memiliki *pearson correlation* dari 0,333 - 0,847 lebih dari (0,30), dan variabel sanksi perpajakan memiliki *pearson correlation* dari 0,457 - 0,867 lebih dari (0,30), mengandung arti bahwa ketiga pernyataan tersebut valid. Variabel kepatuhan wajib pajak air tanah memiliki *pearson correlation* dari 0,774 - 0,861 lebih dari (0,30), mengandung arti bahwa pernyataan tersebut juga valid.

Koefisien *cronbach'c alpha* yang jumlahnya lebih besar dari 0,60 dapat dipakai ukuran untuk menyebutkan suatu instrumen reliabel pada uji reliabilitas. Hasil koefisien *cronbach'c alpha* pada variabel kesadaran wajib pajak 0,700,



variabel kualitas pelayanan 0,757, sanksi perpajakan 0,783, dan variabel kepatuhan wajib pajak air tanah 0,827. Hasil tersebut menyimpulkan bahwa semua pernyataan pada kuesioner adalah reliabel dikarenakan koefisien *Cronbach's Alpha* > dari (0,60).

Pengujian normalitas pada data penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar (0,220) lebih besar dari (0,05) dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,051. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

**Tabel 4.**  
**Uji Multikolinearitas**

Varibael penelitian	<i>Tolerance</i>	VIF
Kesadaran wajib pajak	0.287	3.478
Kualitas pelayanan	0.235	4.251
Sanksi Perpajakan	0.248	4.029

*Sumber: Data Primer Diolah, 2014*

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada semua varibael yang digunakan.

**Tabel 5.**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Variabel Penelitian	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0.755	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0.055	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0.732	Bebas Heteroskedastisitas

*Sumber: Data Primer Diolah, 2014*

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* variabel bebas kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan dalam model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 6.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah (Y)	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	0,337	0,042	7,936	0,000
	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,059	0,013	4,435	0,000
	SanksiPerpajakan (X <sub>3</sub> )	0,161	0,037	4,402	0,000
<i>Constant</i> = -0,612			F-Hitung = 316,099		
<i>Adjusted R Square</i> = 0,914			Sig = 0,000		

*Sumber: Data Primer Diolah, 2014*

Berdasarkan Tabel 6 besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* ( $R^2$ ) adalah 0,914. Hasil ini berarti bahwa terdapat pengaruh variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak air tanah (Y) sebesar 91,4 % dan sisanya 8,6 % dipengaruhi oleh faktor yang lain di luar model penelitian.

Berdasarkan Tabel 6 di atas nilai dari F hitung 316.099 (lebih besar dari F tabel) dengan nilai signifikansi 0.000 (kurang dari 0.05) maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara model kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak air tanah.

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa koefisien regresi dari ( $X_1$ ) = 0,337 dengan signifikansi  $t_{hitung}$  sebesar 0,000 yang

menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal tersebut menunjukkan ( $X_1$ ) pada kepatuhan wajib pajak air tanah (Y). Dengan demikian hipotesa pertama ( $H_1$ ) dapat diterima.

Hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 6 di atas terlihat bahwa nilai koefisien regresi ( $X_2$ ) = 0,059 dengan signifikansi  $t_{hitung}$  sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal tersebut menunjukkan ( $X_2$ ) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah (Y). Dengan demikian hipotesa kedua ( $H_2$ ) dapat diterima.

Hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 6 terlihat bahwa nilai koefisien regresi ( $X_3$ ) = 0,161 dengan signifikansi  $t_{hitung}$  sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal tersebut menunjukkan ( $X_3$ ) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah (Y). Dengan demikian hipotesa ketiga ( $H_3$ ) dapat diterima.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kesadaran wajib, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah tunggakan Wajib Pajak Air Tanah di Dispenda Kota Denpasar cukup besar yang menandakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Hal ini akan dapat berdampak pada tidak maksimalnya pendapatan yang diterima oleh Kota Denpasar dalam hal

penerimaan Penerimaan Pajak Air Tanah. Padahal dana tersebut akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan daerah yang nantinya akan mampu membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Saran yang bisa disampaikan peneliti kepada Dispenda Kota Denpasar adalah dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak air tanah akan pentingnya membayar pajak. Hal tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat pentingnya membayar pajak

- 2) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pajak air tanah di Dispenda Kota Denpasar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka Dispenda Kota Denpasar hendaknya harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Air Tanah baik seperti meningkatkan kualitas pegawai pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang pajak air tanah ataupun infrastruktur fisik pendukung kenyamanan Wajib Pajak.
- 3) Berdasarkan data jumlah tunggakan Wajib Pajak Air Tanah Kota Denpasar yang cukup besar, peneliti menyarankan kepada Dispenda Kota Denpasar agar meningkatkan efektifitas sanksi perpajakan pada wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan khususnya pada wajib pajak air tanah dengan cara melakukan penyegelan *watermeter* atau dengan meningkatkan jumlah denda bagi para penunggak pajak, sehingga dapat memberikan efek jera bagi pelanggarnya.
- 4) Penelitian ini terbatas hanya meneliti tentang kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah di Dispenda Kota Denpasar. Peneliti selanjutnya disarankan untuk

menambah jumlah variabel yang digunakan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar pada dunia pendidikan dan memperluas wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan.

## REFERENSI

- Alifa, Nur Rohmawati. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Arum, Harjianti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chau dan Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Synthesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2): h:34-40.
- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.
- Dispenda Kota Denpasar. 2011. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 6 Tahun 2010. Tentang Pajak Air Tanah
- \_\_\_\_\_. 2011. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 46 Tahun 2013. Tentang Pengenaan pajak Air Tanah di Kota Denpasar
- Djarmikowati, Sri Hartini. 2009. Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah. *Telaah Bisnis*, X (1): h: 43-60.
- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), h: 126-142.
- Husein, Umar. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Permatasari, Aprilia. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dispenda Kota Denpasar. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dispenda Kota Denpasar. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Suardikha, I Made Sadha. 2009. Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2 (2): h:68, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Susilawati, Evi Ketut. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2): h: 345-357.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Torgler, B. 2005. Tax morale and Direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21, h: 525-531
- Tri Komala Sari, Puput, Moh. Nashih. 2005. Dgree of Tax Payers Compliance and Tax Tarif: The Testing on The Impact of income Types. *Simposium Nasional Akuntansi*, VIII: h:554-564.
- Ussahawanichakit, Phapruek. 2008. Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performance of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*.

Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Hessing. 1991. Tax Evasion: An Experimental Approach. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press