

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL

Putu Septiana Dewi¹
I Made Sukartha²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: septianadewi37@yahoo.co.id / telp: +6281236499911

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara memiliki peran yang sangat besar dalam membiayai pembangunan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak hotel yang diperoleh berdasarkan rumus Slovin. Penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program *SPSS 15.00 for windows*. Berdasarkan hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Taxes as a source of revenue has a very large role in financing national development. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, quality of service, moral obligation, tax penalties, and tax audits on tax compliance in paying taxes hotels in Denpasar City Revenue Service. Sampling method accidental sampling technique. The respondents in this research were 100 taxpayers hotels obtained by the formula Slovin. This study tested using multiple linear regression analysis with SPSS 15:00 for windows. Based on the results of the analysis can be concluded that the taxpayer awareness variables, quality of service, moral obligation, tax penalties, and tax audits positive effect on tax compliance in paying taxes hotels in Denpasar City Revenue Service.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Service Quality, Moral Obligations, Tax Penalties, Tax Audit, Compliance Taxpayer*

PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu penerimaan negara memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta pembiayaan pengeluaran pemerintah (Mas dan Ery, 2014). Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusydi, 2009). Penerimaan dalam negeri terutama sektor pajak diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber pembiayaan utama.

Peraturan Daerah Kota Denpasar No. 5 Tahun 2011 menyatakan bahwa pajak hotel merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengaturan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Instansi yang menangani pembayaran pajak hotel adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah maka sejak tahun 2013 Dinas Pendapatan Kota Denpasar mulai menerapkan sistem *self-assessment* dalam penetapan pajak hotel. Setelah diberlakukannya sistem *self-assessment*, mengindikasikan wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan dan tidak melakukan ketentuan perpajakannya secara baik dan benar. Ini terlihat dari masih adanya tunggakan pajak hotel yang cukup besar.

Tabel 1.
Tunggakan Pajak Hotel di Dinas Pendapatan
Kota Denpasar Tahun 2009-2013

Tahun	Tunggakan (Dalam Rupiah)	Tunggakan (%)
2009	302.920.089	0,42
2010	15.980.800	0,02
2011	191.679.356	0,21
2012	129.877.758	0,13
2013	1.063.768.057	0,82

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1 tunggakan pajak hotel di Kota Denpasar terus mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Melihat tunggakan pajak diatas menandakan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak hotel (Chau, 2009).

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2009). Teori legitimasi jika dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak, teori legitimasi sangat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak. Kesadaran akan kewajiban yang tinggi dari wajib pajak dalam membayarkan pajaknya merupakan faktor penting dalam melaksanakan sistem *self assessment*. Seorang wajib pajak harus dengan sadar memahami, menaati, dan memiliki kesungguhan untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan dengan baik dan benar, yang sudah diatur pemerintah dalam perundang-undangan. Evi (2013)

berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Mas dan Ery (2014) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Putra, 2009). *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak (Supadmi, 2009). Diatnyani (2010) berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian Eka (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kewajiban moral. Menurut Ajzen (2002), etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Teori legitimasi jika dikaitkan dengan kewajiban moral, tidak

terlepas dari motivasi yang muncul dari dalam diri individu untuk membayar pajak. Motivasi ini dapat muncul dari kewajiban moral untuk berkontribusi kepada negara dengan membayar pajak. Penelitian Yudi (2011) berpendapat bahwa kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Handayani (2009), kewajiban moral berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Mustikasari (2007) menyatakan kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H₃ : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dapat dikenakan agar memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008). Teori legitimasi kaitannya dengan sanksi perpajakan, tidak terlepas dari undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Bagi wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya walaupun tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak tetap harus melakukan kegiatan perpajakannya tepat waktu. Wajib pajak akan dikenakan sanksi apabila sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Nugroho dan Sumadi (2006), wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak

merugikannya. Muliari dan Ery (2011) serta Yurline (2011) menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Pemeriksaan merupakan salah satu cara agar wajib pajak tetap berada dikoridor peraturan pajak dan fiskus dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan juga untuk memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan undang-undang yang berlaku agar wajib pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya membayar pajak (Hidayat, 2005). Teori legitimasi jika dikaitkan dengan pemeriksaan pajak, teori legitimasi sangat berpengaruh terhadap pemeriksaan pajak. Dalam hal pemeriksaan pajak, wajib pajak harus mengikuti atau sejalan dengan suatu sistem dimana wajib pajak harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pemeriksaan dilakukan untuk membuat wajib pajak yang ditemukan melakukan penyimpangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan agar menjadi lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Ardianti (2012) berpendapat bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pemeriksaan pajak diharapkan akan menambah tingkat kepatuhan bagi wajib pajak karena salah satu tujuan penting dalam pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak yang akan berdampak pada peningkatan penerimaan (Priantara, 2000:24).

H₅ : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar tahun 2014 sebanyak 376 wajib pajak hotel. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:122). Dalam penelitian ini adalah Chief Accounting, Accounting Manager, dan General Manager Hotel yang bekerja dengan masa kerja minimal 1 tahun. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 wajib pajak hotel. Perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan kuisioner sehingga perlu untuk melakukan uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas) dan uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedasitas) untuk memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua instrumen yang digunakan adalah valid karena koefisien korelasi dari masing-masing pernyataan dalam kuesioner >0,3. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	X1	X1.1	0,732	Valid
		X1.2	0,706	Valid
		X1.3	0,792	Valid
		X1.4	0,661	Valid
		X1.5	0,774	Valid
		X1.6	0,769	Valid
2	X2	X2.1	0,450	Valid
		X2.2	0,556	Valid
		X2.3	0,622	Valid
		X2.4	0,595	Valid
		X2.5	0,500	Valid
		X2.6	0,425	Valid
		X2.7	0,594	Valid
		X2.8	0,379	Valid
		X2.9	0,563	Valid
		X2.10	0,654	Valid
		X2.11	0,706	Valid
		X2.12	0,745	Valid
		X2.13	0,753	Valid
		X2.14	0,599	Valid
		X2.15	0,509	Valid
		X2.16	0,651	Valid
		X2.17	0,644	Valid
		X2.18	0,760	Valid
3	X3	X3.1	0,741	Valid
		X3.2	0,848	Valid
		X3.3	0,848	Valid
4	X4	X4.1	0,735	Valid
		X4.2	0,855	Valid
		X4.3	0,762	Valid
		X4.4	0,821	Valid
5	X5	X5.1	0,839	Valid
		X5.2	0,920	Valid
		X5.3	0,567	Valid
		X5.4	0,656	Valid
		X5.5	0,894	Valid
6	Y	Y1	0,949	Valid
		Y2	0,927	Valid
		Y3	0,876	Valid
		Y4	0,942	Valid
		Y5	0,769	Valid

Sumber: Data diolah (2014)

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,824	Reliabel
X2	0,890	Reliabel
X3	0,714	Reliabel
X4	0,805	Reliabel
X5	0,839	Reliabel
Y	0,937	Reliabel

Sumber: Data diolah (2014)

Pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa semua pertanyaan dari masing-masing variabel berada di atas 0,6, sehingga dapat disimpulkan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	1,175
Asymp.Sig. (2-tailed)	0,127

Sumber: Data diolah (2014)

Variansi data dikatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari Tabel 4 diketahui nilai signifikansi sebesar 0,127 ($0,127 > 0,05$). Hal ini berarti variansi data berdistribusi normal.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,431	2,318
X2	0,255	3,924
X3	0,651	1,536
X4	0,397	2,516
X5	0,399	2,507

Sumber: Data diolah (2014)

Nilai *tolerance* seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF seluruh variabel bebas menunjukkan nilai kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1	0,101	Bebas heteroskedastisitas
X2	0,203	Bebas heteroskedastisitas
X3	0,172	Bebas heteroskedastisitas
X4	0,339	Bebas heteroskedastisitas
X5	0,188	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2014)

Pengujian menunjukkan bahwa signifikansinya lebih dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 7.
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X1	0,154	0,051	0,212	3,055	0,003
X2	0,125	0,029	0,393	4,361	0,000
X3	0,120	0,057	0,119	2,111	0,037
X4	0,138	0,063	0,158	2,187	0,031
X5	0,131	0,056	0,169	2,343	0,021
Konstanta			1,325		
<i>Adjusted R Square</i>			0,795		
F Hitung			77,724		
F sig			0,000		

Sumber: Data diolah (2014)

Pada Tabel 7 nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,795 ini berarti pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar sebesar 79,5 persen dan sisanya 20,5 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 7 dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut

$$Y = 1,325 + 0,154 (X1) + 0,125 (X2) + 0,120 (X3) + 0,138 (X4) + 0,131 (X5) + e$$

Pada Tabel 7 nampak nilai Sig. dari uji F sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh secara serempak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Dengan demikian, pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Tabel 8.
Hasil Uji-t

No.	Variabel	t_{hitung}	Sig.	t_{tabel}
1	X1	3,055	0,003	1,986
2	X2	4,361	0,000	1,986
3	X3	2,111	0,037	1,986
4	X4	2,187	0,031	1,986
5	X5	2,343	0,021	1,986

Sumber: Data diolah (2014)

Tabel 8 menunjukkan variabel X1 t_{hitung} sebesar 3,055 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986 dan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak hotel. Variabel X2 menunjukkan t_{hitung} sebesar 4,361 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Variabel X3 menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,111 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986 dan tingkat signifikansi 0,037 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Variabel X4 menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,187 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986 dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Variabel X5 menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,343 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986 dan tingkat signifikansi $0,021 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Saran dalam penelitian ini adalah:

Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan secara rutin dapat memberikan bimbingan, penyuluhan dan penjelasan mengenai perubahan peraturan perpajakan agar wajib pajak menyadari pentingnya melakukan kewajiban perpajakannya. Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima pada saat pembayaran pajak hotel, sehingga akan meningkatkan kesadaran tanggung jawab wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan lebih meningkatkan penegakan sanksi perpajakan bagi pelanggarannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penerapan sanksi dengan adil merupakan salah satu cara yang dapat digunakan agar wajib pajak lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak diharapkan lebih menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak bisa meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut tidak terlepas dari peran serta pemerintah sebagai pengelola keuangan negara maupun daerah yang salah satunya berasal dari sektor pajak agar lebih jujur dalam pengelolaan keuangan negara, sehingga wajib pajak dapat merasakan bahwa hasil pembayaran pajak mereka tidak disalahgunakan. Wajib pajak dapat meminta kepada pemeriksa untuk memperlihatkan tanda pengenal dan surat perintah pemeriksaan agar wajib pajak dapat merasa adil serta mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Petugas pemeriksa pajak diharapkan dapat

mempertahankan dan bahkan lebih baik dalam menerapkan standar undang-undang yang berlaku.

Obyek penelitian pada penelitian ini hanya terbatas untuk Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas populasi di luar wilayah kota Denpasar. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 79,5 persen yang berarti masih ada 20,5 persen faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan variabel independen seperti variabel sosialisasi perpajakan, biaya kepatuhan dan sistem perpajakan.

REFRENSI

- Ajzen, Icek. 2002. Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations. <http://people.umass.edu/ajzen/>. Diunduh tanggal 23, bulan Agustus, 2014.
- Ardianti, Novia Hapsari. 2012. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), pp:34-40.
- Diatnyani, Ida Ayu. 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Eka Darma Yanti. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP

Pratama Denpasar Barat. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Evi Susilawati, Ketut. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Bersama SAMSAT Singaraja. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Handayani, I G. A. Ayu Ngr. Adhi. 2009. Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Hidayat, Nur. 2005. *Prioritas Dalam Pemeriksaan Pajak*. Fakultas Ekonomi. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.

Mas Andriani Pratiwi, I G. A. M. dan Ery Setiawan, Putu. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6 (1).

Muliari, Ni Ketut dan Ery Setiawan, Putu. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pertama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1).

Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Kumpulan Materi Sinopsium Nasional Akuntansi X Makasar*.

Nugroho, M. Andi Setijo dan Sumadi. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Jurnal Marketing Edisi Khusus*, h:59-72.

Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: pp: 41-50.

Peraturan Daerah Kota Denpasar. 2011. *Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel*. Denpasar.

Priantara, Diaz. 2000. *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: Djembatan.

- Putra, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerealisasian Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 (2): h:151-160.
- Rusydi, M. Khoiru. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planing). *Jurnal Akuntansi*, 9 (1).
- Suardikha, I Made Sadha. 2009. Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2 (2): h:68.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pealyanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2): h:214-219.
- Undang-undang Nomor 28. 2009. *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, 5(1): h:85-138.
- Yudi Arista, Made. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Yurline, Kechika. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. *Skripsi* Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.