

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL

I Nyoman Wirya Sentanu<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: wiryasentanu@gmail.com/ telp: +6282146481612

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Pajak daerah adalah jenis pajak yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah daerah. Penerimaan pajak daerah digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Penerimaan pajak daerah Kabupaten Badung salah satunya bersumber dari pajak hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 94 wajib pajak hotel. Metode penentuan sampel menggunakan teknik aksidental yaitu berdasarkan kebetulan dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Penelitian ini memperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, dan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

### ABSTRACT

*Local taxes are taxes that implementation is carried out by local governments. Local tax revenue is used to finance regional development. Local tax revenue Badung one of which is sourced from the hotel tax. This study aims to determine whether the quality of service, moral obligation and tax penalties affect taxpayer compliance hotels in Badung Regional Revenue Office. This research was conducted at the Department of Revenue Badung. The number of samples studied were 94 tax payers hotels. The sampling method using a technique that is based on coincidence and accidental data collection is done through questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. This study obtain the results of service quality has positive influence on tax compliance hotel, a moral obligation positive effect on tax compliance hotels, and tax penalties negatively affect tax compliance hotel.*

**Keywords:** *Quality of Service, Moral Obligation Taxation, and Sanctions Taxpayer Compliance*

## PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi. Setiap provinsi terdiri atas daerah kabupaten dan kota dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Setiap daerah memiliki hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Setiap daerah memerlukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. Penyelenggaraan pembangunan nasional pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama dengan pemerintah secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembangunan Nasional dalam penyelenggaraannya sangat membutuhkan pembiayaan, baik yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri.

Salah satu sumber penerimaan dari dalam negeri yang potensial untuk ditingkatkan dan dikembangkan penerimaannya adalah sektor pajak. Sektor pajak memang menjadi andalan penerimaan kas negara. Hasil penerimaan dari sektor pajak nantinya digunakan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009). Tidak berlebihan apabila setiap tahun anggaran, pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak guna membiayai pembangunan yang dilaksanakan (Simanjuntak, 2009).

Hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya dengan pajak daerah. Daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menempatkan perpajakan

sebagai salah satu perwujudan kenegaraan. Undang-undang yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-undang No. 28 Tahun 2009. Peraturan ini ditetapkan untuk mengatur lebih lanjut beberapa hal yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan undang-undang tentang pajak daerah dan retribusi daerah, sehingga wajib pajak dengan mudah memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien (Suryadi, 2006).

Meningkatnya pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat di Kabupaen Badung, maka menuntut tersedianya dana yang lebih memadai. Pembiayaan untuk pelaksanaan kegiatan tersebut dapat digali dari Pendapatan Asli Daerah dimana salah satunya berasal dari Pajak Hotel yang merupakan potensi pajak yang cukup besar di Kabupaten Badung. Pajak hotel merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah, maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan dengan memberikan pelayanan yang optimal. Pemberian pelayanan yang optimal dapat membantu wajib pajak dalam memahami pembayaran Pajak Hotel. Menurut Judisseno (dalam Suardhika, 2009) timbulnya pungutan pajak merupakan suatu hal yang logis dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kabupaten Badung merupakan daerah yang memiliki lokasi pariwisata yang strategis. Pesatnya perkembangan pariwisata di Badung menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang berdampak pada berkembangnya penyedia jasa peristirahatan atau Hotel.

Pada Tabel 1 disajikan perkembangan pendaftaran Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

**Tabel 1.**  
**Perkembangan Pendaftaran Hotel Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Badung Tahun 2010-2014 (Dalam Unit)**

Tahun	Hotel Berbintang	Kategori			Jumlah
		Hotel Non Bintang	Villa	Rumah Kost	
2010	87	381	518	11	997
2011	101	398	609	8	1.116
2012	121	424	652	10	1.207
2013	147	492	733	22	1.394
2014	168	574	883	38	1.663

*Sumber* : Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1 jumlah Hotel di Kabupaten Badung terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini disebabkan karena tingginya perkembangan di sektor pariwisata dan kunjungan wisatawan yang meningkat serta banyaknya peran pengusaha dan investor yang melakukan bisnis di bidang perhotelan. Hampir setiap tahun wajib pajak hotel di Kabupaten Badung mengalami peningkatan, namun peningkatan ini tidak diimbangi dengan pembayaran pajak hotelnya. Banyaknya hotel yang belum terdaftar menjadi wajib pajak Hotel dan adanya peralihan kepemilikan Hotel beserta kewajibannya yang belum dilunasi oleh pihak sebelumnya menjadi penghambat dalam penerimaan pendapatan daerah. Selain itu, tidak transparannya wajib pajak Hotel dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengakibatkan tidak maksimalnya pendapatan yang diterima oleh daerah.

Setiap tahunnya pemerintah memasang target dalam penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan di daerah. Target tersebut dapat tercapai bila ditumbuhkan sikap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan

kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak yang harus ditumbuhkan secara terus menerus. Pentingnya faktor diatas sebagai peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, khususnya Pajak Hotel. Menurut Lederman (2003) menyatakan bahwa beberapa wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma.

Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak dan akan mengakibatkan tingginya keberhasilan perpajakan (Yadnyana, 2010). Pengertian kepatuhan pajak menurut (James, 2004), yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau Liung, 2009). Kepatuhan wajib pajak merupakan ukuran yang secara teori dapat didefinisikan dengan mempertimbangkan tiga jenis pemenuhan seperti pemenuhan pembayaran, pemenuhan pengisian dan pemenuhan pelaporan (Wanjohi, 2010). Penerimaan Pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung masih dapat terus digali untuk menambah penerimaan pajak daerah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Ketidakpatuhan secara bersamaan akan menyebabkan berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara (Clotfetler, 1983). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditumbuhkan secara terus menerus demi terciptanya target pajak (Doran, 2009). Kesadaran wajib pajak khususnya Pajak Hotel di Kabupaten Badung masih sangat rendah, ini dapat dilihat dari

adanya tunggakan yang cukup besar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Tabel 2 menyajikan jumlah tunggakan pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

**Tabel 2.**  
**Tunggakan Pajak Hotel Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Badung**  
**Tahun 2010-2014 (Dalam Jutaan Rupiah)**

Tahun	Jumlah
2010	82.528
2011	87.384
2012	89.529
2013	84.542
2014	87.491

*Sumber* : Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 2 tunggakan Pajak Hotel di Kabupaten Badung sampai pada tahun 2010 sebesar Rp. 82.528.684.859,75 dan mengalami peningkatan sebesar Rp. 4.855.913.991,29 pada tahun 2011. Meningkatnya tunggakan Pajak Hotel kembali terjadi pada tahun 2012 sebesar Rp. 2.144.652.943,15. Sempat terjadi penurunan tunggakan sebesar Rp. 4.987.086.813,76 pada tahun 2013, akan tetapi kembali terjadi peningkatan tunggakan Pajak Hotel sebesar Rp. 87.491.452.818,25 sampai dengan tahun 2014. Meningkatnya tunggakan Pajak Hotel ini mengindikasikan semakin menurunnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar Pajak Hotel. Besarnya tunggakan ini terjadi disebabkan karena wajib pajak yang membangkang dan jumlah pajak yang terhutang digunakan untuk menutupi biaya operasional wajib pajak hotel. Biaya operasional memang tidak dapat dipungkiri dalam keberadaan Hotel dalam pengoperasiannya. Melihat situasi seperti ini, jumlah tunggakan akan terus meningkat dan akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan inilah yang harus selalu dibenahi dan ditingkatkan oleh pemerintah. Adanya rasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan akan memberi motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktifitas yang tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri. Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal yaitu (1) kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan (2) menyangkut kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah (Thurman, *et al.* 1984). Masih banyak masyarakat yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan masih banyak upaya-upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, dkk 2005). Wajib pajak juga terkadang tidak menyetorkan jumlah pajak yang terhutang ke kas daerah disamping adanya upaya untuk menekan jumlah pajak terhutang.

Selain kualitas pelayanan dan kewajiban moral wajib pajak dalam membayar pajak, sanksi perpajakan dapat digunakan dan dikenakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Sanksi pajak diharapkan dapat membantu pemerintah dalam ketaatan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Sanksi adalah tanggungan (tindakan dan hukuman) untuk memaksa orang untuk mentaati perjanjian atau mematuhi ketentuan perundang-undangan.

Peran dari sanksi pajak seharusnya dapat membantu mengarahkan wajib pajak agar lebih taat kepada peraturan. Selain itu diharapkan juga agar wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya tepat waktu. Kenyataannya, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajiban dalam membayar pajak. Keadaan seperti ini mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak dan sanksi perpajakan. Melalui masyarakat yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, diharapkan pembayaran pajak tidak dianggap sebagai beban melainkan hak setiap warga negara untuk bersama membangun daerah dan negara untuk mengatasi masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran. Melaksanakan kewajiban perpajakan yang diimbangi dengan moral yang sehat dan kejujuran serta mengikuti norma atau peraturan yang berlaku akan membuat wajib pajak terhindar dari sanksi pajak yang berlaku. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka yang menjadi rumusan masalah adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung?; (2) Apakah kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung?; (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung?

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang penelitian maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, dan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan (Handayani, 2009). Pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang di harapkan dengan apa yang diperolehnya. Kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Menyediakan jasa secara konsisten kepada pelanggan adalah pelayanan bermutu. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum kepada pelanggan (Supadmi, 2009). Jika kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Supadmi (2009) mengatakan bahwa secara sederhana kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Agustini (2011) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung

Dalam kaitannya dengan kewajiban moral, tidak terlepas dengan integritas. Integritas berarti bahwa perilaku seseorang konsisten dengan nilai yang menyertainya dan orang tersebut bersifat jujur, etis dan dapat dipercaya. Integritas dapat diartikan sebagai kesehatan moral, kejujuran yang terbebas dari pengaruh atau motif korupsi, dapat dipercaya dan disukai, serta memiliki ketulusan. Menurut Ajzen (2002) Kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki oleh orang lain. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah wajib pajak hotel. Dengan moral yang sehat dan kejujuran yang terbebas dari pengaruh negatif, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dalam perpajakan (Handayani, 2009). Tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat (Ho, 2009). Menurut Handayani (2009) kewajiban moral berpengaruh positif signifikan

terhadap pelaporan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib hotel di Dinas  
Pendapatan Kabupaten Badung

Undang-undang Perpajakan tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:59). Walaupun tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan sanksi jika sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika sanksi yang dikenakan bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi (Mardiasmo, 2013:59). Sanksi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak sesuai dengan *self assessment system* perpajakan di Indonesia. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi perpajakan dapat merugikannya. Wajib pajak yang sengaja tidak memenuhi kewajibannya akan di kenakan sanksi perpajakan yang berlaku. Semakin banyak pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak maka semakin berat sanksi perpajakan yang akan diterima. Septian dan Edy (2011) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak

badan koperasi. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, yang berkedudukan di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung, Mangupraja Mandala, Jalan Raya Sempidi, Mengwi, Badung. Kualitas pelayanan adalah pemenuhan segala harapan dan keinginan masyarakat selaku wajib pajak sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat (Parasuraman, *et al.* 1985) dan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan sesuatu (Ajzen,2002). Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela yang nantinya dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak hotel. Sanksi perpajakan adalah tindakan dan hukuman untuk memaksa wajib pajak menaati ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan yang dapat dikenakan kepada pelanggarnya berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Sony Devano, 2006:110), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan.

Responden dalam penelitian ini adalah staf *accounting* dan pajak yang bekerja di hotel tersebut dengan masa kerja minimal 1 tahun, karena wajib pajak

ini yang dapat menikmati pelayanan di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung yaitu sebanyak 1.663 wajib pajak hotel.

Metode penentuan sampel yang dalam penelitian ini adalah menggunakan metode aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:122). Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah sembilan puluh empat wajib pajak hotel. Sembilan puluh empat wajib pajak hotel yang digunakan sebagai sampel diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2008:78), yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \dots\dots\dots (1)$$

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi
- e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.663}{(1 + 1.663(0,1)^2)} \\ &= 94,327 \\ &= 94 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis linear berganda digunakan

untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linear berganda ini dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2009:277):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan
- $\beta_2$  = Koefisien regresi kewajiban moral
- $\beta_3$  = Koefisien regresi sanksi perpajakan
- X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan
- X<sub>2</sub> = Kewajiban Moral
- X<sub>3</sub> = Sanksi Perpajakan
- e = Error term (variabel pengganggu)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Wajib pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung sebanyak 1.663. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 94 responden. Karakteristik dari responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jabatan, lama bekerja responden. Jenis kelamin responden dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui proporsi wajib pajak hotel Laki-Laki dan Perempuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam responden penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 47 orang (50%) dan 47 orang responden Perempuan (50%). Umur responden menggambarkan tingkat kedewasaan atau pengalaman seseorang dalam mengambil keputusan. Dalam penelitian ini, yang menjadi responden dengan jumlah tertinggi yaitu golongan umur 20-24 tahun sebanyak 31 orang responden (33%) dan jumlah yang terendah yaitu golongan umur 45-49 tahun sebanyak 2 orang responden (2%).

Tingkat pendidikan responden dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan intelektualitas yang dimiliki oleh responden. Tingkat pendidikan S1 merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 51 orang responden (54%). Jabatan responden dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui apakah pelayanan yang didapat sudah baik, karena staf accounting dan staf pajak yang sering menikmati pelayanan saat pelaporan dan pembayaran ke Dispenda Kabupaten Badung. Responden dengan jabatan staf *accounting* merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 54 orang responden (57%) dan staf Pajak sebanyak 40 orang responden (43%). Lama bekerjanya seorang responden dapat dijadikan acuan apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Responden dengan lama bekerja 1-3 tahun merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 47 orang responden (50%) dan responden dengan lama bekerja 3-5 tahun sebanyak 25 orang responden (27%).

**Tabel 3.**  
**Karakteristik Responden**

Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	47	50%
Perempuan	47	50%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Umur</b>		
15-19	0	0%
20-24	31	33%

25-29	25	27%
30-34	15	16%
35-39	10	11%
40-44	4	4%
45-49	2	2%
50-54	4	4%
55-59	0	0%
60-64	3	3%
65-69	0	0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD/Sederajat	0	0%
SMP/Sederajat	0	0%
SMA/Sederajat	11	12%
Diploma	28	30%
S1	51	54%
S2	4	4%
S3	0	0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Jabatan</b>		
Staf Accounting	54	57%
Staf Pajak	40	43%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Bekerja</b>		
1-3 Tahun	47	50%
3-5 Tahun	25	27%
>5 Tahun	22	23%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2015

Hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan nilai minimum variabel kualitas pelayanan sebesar 40, nilai maksimum sebesar 70 dan rata-rata sebesar 58.30. Standar deviasi kualitas pelayanan adalah 9.973. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif terjadi variasi data dalam nilai kualitas pelayanan yang diteliti sebesar 9.973. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kewajiban moral mempunyai nilai minimum 12, nilai maksimum 16, rata-rata 13.81, dan standar deviasi 1.526 yang berarti nilai sebarannya bervariasi. Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai minimum 12, nilai maksimum 18, rata-rata 14.82 dan standar deviasi 1.831 yang berarti nilai sebarannya bervariasi.

Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum 16, nilai maksimum 20, rata-rata 17.77, dan deviasi standar 1.499.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,791	Valid
	X1.2	0,980	Valid
	X1.3	0,885	Valid
	X1.4	0,973	Valid
	X1.5	0,921	Valid
Kewajiban Moral (X2)	X2.1	0,614	Valid
	X2.2	0,586	Valid
	X2.3	0,617	Valid
	X2.4	0,794	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,666	Valid
	X3.2	0,466	Valid
	X3.3	0,465	Valid
	X3.4	0,625	Valid
	X3.5	0,685	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Wajib Y1	0,364	Valid
	Y2	0,364	Valid
	Y3	0,461	Valid
	Y4	0,547	Valid
	Y5	0,724	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 4, hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari item-item pertanyaan kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak adalah valid karena nilai *Pearson Correlation* positif dan besarnya diatas 0,30 (PC > 0,30).

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5, Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai dari *Cronbach Alpha* dari masing-masing R *alpha* yaitu 0,60 yang artinya seluruh pernyataan dari penelitian ini reliabel dan dapat digunakan.

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian ini, akan dideskripsikan statistik dari masing-masing faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Hasil pengujian dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,826	Reliabel
Kewajiban Moral	0,745	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,718	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,650	Reliabel

*Sumber:* Data Primer Diolah, Tahun 2015

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian antara lain: nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan deviasi standar dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6.**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Std. Deviasi</b>
Kualitas Pelayanan	94	40	70	58.30	9.973
Kewajiban Moral	94	12	16	13.81	1.526
Sanksi Perpajakan	94	12	18	14.82	1.831
Kepatuhan	94	16	20	17.77	1.499

*Sumber:* Data Diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat nilai minimum variabel kualitas pelayanan sebesar 40, nilai maksimum sebesar 70 dan rata-rata sebesar 58.30. Standar deviasi kualitas pelayanan adalah 9.973. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif terjadi variasi data dalam nilai kualitas pelayanan yang diteliti sebesar 9.973. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kewajiban moral mempunyai nilai minimum 12, nilai maksimum 16, rata-rata 13.81, dan standar deviasi 1.526 yang berarti nilai sebarannya bervariasi.

Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai minimum 12, nilai maksimum 18, rata-rata 14.82 dan standar deviasi 1.831 yang berarti nilai sebarannya bervariasi. Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum 16, nilai maksimum 20, rata-rata 17.77, dan deviasi standar 1.499.

**Tabel 7.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,136	0,021	6,557	0,000
Wajib Pajak	Kewajiban Moral (X <sub>2</sub> )	0,432	0,181	2,390	0,019
(Y)	Sanksi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	-0,668	0,140	-0,4780	0,000
<i>Constant</i> = 13,807				F-Hitung = 30,938	
<i>Adjusted R Square</i> = 0,508				Sig = 0,000	

*Sumber:* Data Diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 7, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

- $\alpha$  = Intersep/konstanta = 13,807
- $\beta_1$  = Koefisien Regresi dari variabel kualitas pelayanan = 0,136
- $\beta_2$  = Koefisien Regresi dari variabel kewajiban moral = 0,432
- $\beta_3$  = Koefisien Regresi dari variabel sanksi perpajakan = -0,668

Persamaan garis linear bergandanya adalah:

$$Y = 13,807 + 0,136X_1 + 0,432X_2 + -0,668X_3 + e.....(3)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

Nilai konstanta 13,807 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung sebesar 13,807 apabila nilai kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan adalah nol (0). Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) = 0,136 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jika kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar

0,136. Nilai koefisien regresi kewajiban moral ( $X_2$ ) = 0,432 yang menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jika kewajiban moral ( $X_2$ ) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,432. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_3$ ) = -0,668 yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jika kewajiban moral ( $X_3$ ) meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar -0,668.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang terbebas dari masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, serta masalah normalitas data, perlu dilakukan pengujian terhadap model regresi yang akan digunakan dalam penelitian. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji asumsi klasik.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Normalitas**

Keterangan	<i>Unstandardized Residual</i>
N	94
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,194
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,321

Sumber: Data Diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *Sig (2-Tailed)* adalah 0,321 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,194. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai *Sig (2-Tailed)* (0,321) > dari *Level of Significant* (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 9 yang dapat dilihat dibawah dinyatakan nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 10 persen dan nilai VIF seluruh variabel kurang dari 10, berarti bahwa seluruh variabel telah bebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,289	3,461
Kewajiban Moral ( $X_2$ )	0,162	6,188
Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )	0,187	5,340

Sumber: Data Diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 10 di bawah dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari masing-masing variable adalah di atas 0,05 hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas.

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,391	Bebas Heteroskedastisitas
Kewajiban Moral ( $X_2$ )	0,107	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )	0,308	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah, Tahun 2015

Uji kelayakan model (F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independent* berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Hasil analisis kelayakan model (F) ini dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut :

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	106.033	3	35,344	30,938	0,000 <sup>a</sup>
Residual	102.818	90	1,142		
Total	208.851	93			

Sumber: Data Diolah, Tahun 2015

Tabel 11 menunjukkan nilai F hitung sebesar 30,938 dengan signifikan F atau *p-value* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *dependent* pada variabel *independent* secara parsial (individual) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Hasil uji t disajikan pada Tabel 12 sebagai berikut:

**Tabel 12.**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

Variabel	B	t <sub>hitung</sub>	Sig.	t <sub>tabel</sub>
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,136	6,557	0,000	1,987
Kewajiban Moral (X <sub>2</sub> )	0,432	2,390	0,019	1,987
Sanksi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	-0,668	-4,780	0,000	1,987

*Sumber:* Data Diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 12 diatas Nilai t<sub>hitung</sub> sebesar  $6,557 \geq 1,987$  dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel kualitas pelayanan yang bernilai positif sebesar 0,136. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Nilai t<sub>hitung</sub> sebesar  $2,390 \geq 1,987$  dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel kewajiban moral yang bernilai positif sebesar 0,432. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Nilai t<sub>hitung</sub> sebesar  $4,780 \geq 1,987$  dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel sanksi perpajakan yang bernilai negatif sebesar -0,668. Hal ini

menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib Pajak Hotel, hasil pengujian Hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 6,557 dan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, artinya apabila kualitas pelayanan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Pemberian pelayanan yang baik akan meningkatkan penerimaan daerah melalui sektor pajak khususnya pajak hotel. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Agustini (2011) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak Hotel, hasil pengujian Hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 2,390 dan signifikansi 0,019. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima artinya apabila kewajiban moral baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Kewajiban moral yang baik dapat mencerminkan integritas dan dengan moral yang baik, diharapkan wajib pajak patuh dan tidak ada rekayasa

dalam memenuhi kewajibannya. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2009) kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap pelaporan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Moral yang baik sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak Hotel, hasil pengujian Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 4,780 dan signifikansi 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_3$  ditolak, karena meski sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun menunjukkan arah yang negatif dan tidak signifikan. Pemberian sanksi perpajakan ini tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Haryuda (2013) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Walaupun sudah diberikan sanksi perpajakan, namun besarnya tunggakan masih saja meningkat setiap tahunnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Pemberian pelayanan yang baik akan memberikan motivasi bagi wajib pajak hotel untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Moral yang baik dalam setiap individu akan memberikan kepatuhan yang baik juga dalam memenuhi kewajiban

perpajakan dalam hal ini adalah wajib pajak hotel. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Sanksi perpajakan yang diberikan tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak hotel.

Sesuai dengan simpulan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu kepada Dinas Pendapatan Kabupaten Badung diharapkan dapat meningkatkan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak hotel agar besarnya tunggakan dapat diminimalisir. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Badung yang dalam hal ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung untuk kedepannya dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

## REFERENSI

- Agustini, Fauziah. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan: Madenatera.
- Ajzen, I. 2002. Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavioral, *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 665-683.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Chau dan Liung. 2009. A Critical Reviw of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2): h:34-40.
- Clotfetler, C. 1983. Tax Evasion and Tax Rates: An. Analysis of individual returns The Review Of Economics and Statistics. Vol 65 (3) page 363-373.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation* Vol. 46, page : 111-161
- Devano, Sony. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- 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* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- Hariyoga, Septian dan Suprianto, Edy. 2011. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Perilaku Belajar, dan Budaya Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi dengan Kepercayaan Diri sebagai Variabel Pemoderasi". *SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011*: Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
- James, Simon. Clinton, Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal Of Finance And Management In Public Service*. Vol.2, No. 2,p: 24-42
- Lederman, Leandra. 2003a. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6): h:1453-1514.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta: Andi
- Omweri, L. Wanjohi, M. Magutu, P. And Markoro, J. 2010. *Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour*. Journal of Business and Management. Afrika.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry.1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel.
- Rusyadi, Khoiru. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 (1): h:61-70, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1(2).
- 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.
- 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.

- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1): h:105-121.
- Thurman, Quint C. Craig St. John and Lisa Riggs. 1984. Neutralization and Tax Evasion: How Effective Would a Moral Appeal be in Improving Compliance to Tax Law? *Law in Policy*. Vol. 6 No. 3 : 309 - 327.
- Tri Komala Sari , Puput, Moh. Nashih.2005. Dgree of Tax Payers Complience and Tax Tarif: The Testing on The Impact of income Types. *Simposium Nasional Akuntansi*, VIII: h:554-564.
- Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. diakses tanggal 5 Agustus 2015.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, 5 (1): h:85-138.
- Yadnyana, I Ketut.2010. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar.*Buletin Studi Ekonomi*, 15 (1): h:75-81, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.