

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN

L. K. Inten Pratiwi Sucandra¹
Ni Luh Supadmi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: inten_sucandra@yahoo.com / telp:+6282236089555

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung memiliki peranan penting untuk meningkatkan pendapatan daerah, karena pajak restoran di Kabupaten Badung memiliki potensi yang besar untuk dioptimalkan penerimaannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan instrumen kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah 90 wajib pajak restoran yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Kata kunci: *kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan*

ABSTRACT

Taxpayer compliance restaurants in the Badung regency has an important role to increase local revenues, because taxes restaurants in the Badung regency has a great potential for optimized acceptance. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, tax audits, tax knowledge and tax penalties on taxpayer compliance restaurant. Methods of data collection in this study using survey method through a questionnaire. The samples used were 90 taxpayers restaurant which is calculated using the formula slovin the sampling method used is proportionate stratified random sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of service, tax audits, tax knowledge and tax penalties and significant positive effect on tax compliance restaurants in Department of Revenue/Pasedahan Agung Badung Regency.

Keywords: *tax compliance, quality of service, tax audits, tax knowledge, tax penalties*

PENDAHULUAN

Pajak menurut lembaga pemungutnya dapat dikelompokkan menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Mardiasmo, 2011:6). Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk

meningkatkan penerimaan daerah. Penerimaan daerah dari sektor pajak daerah akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah serta pembangunan daerah, sehingga jumlah penerimaan pajak perlu dan harus diupayakan untuk terus meningkat. Penerimaan daerah dari sektor pajak perlu dioptimalkan penerimaannya, maka memerlukan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Chau (2009) menyatakan penerimaan yang berasal dari pajak pada suatu negara diantaranya bisa dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak masyarakat pada negara tersebut.

Susilawati dan Budhiartha (2013) menyatakan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu penunjang yang bisa mewujudkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Pemerintah daerah dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah salah satunya dengan menggali sumber-sumber yang berpotensi untuk dipungut sebagai pajak daerah untuk meningkatkan penerimaan daerah. Pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten atau kota.

Kabupaten Badung merupakan salah satu dari delapan kabupaten dan satu kota di Provinsi Bali memiliki potensi terbesar Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak restoran. Hal ini dikarenakan Kabupaten Badung memiliki kawasan wisata seperti Tuban, Kuta, Jimbaran, Uluwatu, Nusa Dua, yang menjadi primadona kepariwisataan di Bali. Selain adanya obyek daya tarik wisata di Kabupaten Badung, saat ini potensi penerimaan pajak juga dipengaruhi oleh pelaksanaan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) di Kabupaten Badung seperti KTT APEC, penyelenggaraan Miss

World, Bali Democracy Forum (BDF), KTT Perubahan Iklim dan kegiatan besar lainnya baik tingkat Nasional, Regional ASEAN maupun Internasional (Dispenda Badung, 2015:65). Keadaan tersebut membuat potensi penerimaan pajak daerah khususnya pajak restoran dapat dikembangkan secara lebih optimal.

Pajak restoran dan pajak daerah lainnya yang dipungut di Kabupaten Badung, dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung memiliki tujuan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah untuk menunjang pembangunan, untuk mencapai hal tersebut Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung memiliki misi salah satunya berbunyi “mewujudkan tingkat kesadaran/kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak”. Misi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Badung masih terus dan harus ditingkatkan guna meningkatkan penerimaan pajak terutama pajak restoran yang merupakan salah satu pajak daerah di Badung yang berkontribusi besar.

Kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung sangat penting untuk meningkatkan hasil penerimaan dari pajak restoran karena hasil penerimaan pajak restoran tidak hanya dimanfaatkan oleh Kabupaten Badung namun dapat dinikmati oleh kabupaten lain di Bali. Hal ini merupakan perwujudan dari konsep *one island management*. Kabupaten Badung dalam hal pembagian penerimaan pajak hotel dan pajak restoran kepada Provinsi Bali dan 6 kabupaten di Bali, menyisihkan penerimaan sebesar 22 persen (Dispenda Badung, 2015:71). Penyisihan tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendorong pemerataan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan khususnya dalam pembangunan sarana

dan prasarana kepariwisataan di Bali. Hal tersebut menyebabkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung memiliki peranan yang sangat penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak restoran yang nantinya digunakan dalam rangka penyesuaian tersebut.

Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 21 Tahun 2012 wajib pajak restoran diizinkan melakukan penghitungan, pelaporan dan pembayaran pajak sendiri (*self assessment system*). *Self assessment system* mengharuskan perlu adanya peranan yang lebih aktif dari wajib pajak restoran dalam pemenuhan pelaksanaan kewajiban perpajakannya di Kabupaten Badung. Resmi (2014:11) menyatakan dalam *self assessment system* berhasil atau tidaknya pemungutan pajak tergantung wajib pajak sendiri (peranan dominan ada pada wajib pajak).

Ocheni (2015) menyatakan kepatuhan wajib pajak dengan kesediaan membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan. Mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju dan berkembang (Razak dan Christopher, 2013). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak tidak menjadi hal mudah. Masyarakat lebih cenderung bersikap antipati pada pajak (Nazmel, 2010). Menurut Pranata (2014) sangat perlu untuk ditumbuhkan perilaku patuh wajib pajak secara menerus karena menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan dari pajak, sehingga perlu intensif dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Memberikan pelayanan dengan baik terhadap wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk senantiasa dapat untuk memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena wajib pajak akan senang serta merasakan bisa dimudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya di bidang perpajakan. Peningkatan dari segi kualitas serta kuantitas suatu pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai seorang pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009).

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu pilar fungsi penegakan hukum yang dilakukan pemerintah dalam kerangka sistem *self assessment*. Sementara itu, pilar lainnya adalah penyidikan pajak dan penagihan pajak (Ilyas dan Richard, 2011:138). Emimobowei dan Eze (2013) menyatakan pemeriksaan pajak adalah salah satu strategi yang mampu untuk mencapai kepatuhan pajak, serta menyimpulkan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya dan untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan tanpa mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan, manfaat dari membayar pajak dan fungsi pajak tidak mungkin seseorang dengan ikhlas membayarkan pajaknya. Salah satu hal yang penting untuk suksesnya suatu sistem perpajakan yang berbasis *self assessment* ialah pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan (Palil dan Ahmad, 2011). Tanpa mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan ada kecenderungan bahwa wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan baik sengaja maupun tidak sengaja.

Sanksi perpajakan dikenakan pada wajib pajak yang tidak patuh untuk melaksanakan seluruh kewajibannya. Mencegah terjadi ketidakpatuhan dan memotivasi wajib pajak agar berkeinginan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, maka diperlukan penerapan sanksi yang tegas untuk mencapai keadilan serta sistem pajak berjalan efektif (Webley *et al.*, 1991).

Berdasarkan ulasan yang telah dipaparkan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung? Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung? Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung? Apakah sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung?

Sesuai rumusan masalah tersebut, maka adapun tujuan dari penelitian ini, adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Menguji pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Menguji pengaruh pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Menguji pengaruh

sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Sesuai dengan pemaparan tujuan tersebut, maka kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk dijadikan pengembangan dan penyempurnaan teori mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan. Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, sumbangan pemikiran, bahan evaluasi dan masukan-masukan yang dibutuhkan bagi para pihak pembuat kebijakan di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Teori Legitimasi adalah suatu kondisi ataupun status yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya (Ghozali dan Chairiri, 2007:411). Apabila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak restoran, teori legitimasi sangat erat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak restoran. Kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak restoran adalah wajib pajak restoran harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah yang merupakan sistem sosial yang lebih besar. Kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 Tahun 2011 yang mengatur tentang Pajak Restoran.

Menurut Mustikasari (2007) *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang menjelaskan mengenai bahwa perilaku yang timbul dari seorang individu muncul akibat adanya suatu niat untuk berperilaku. Sedangkan, munculnya munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu *Behavioral beliefs*, *Normative Beliefs*, *Control beliefs* (Mustikasari, 2007). Pelayanan yang berkualitas dari petugas dinas, pemeriksaan perpajakan dan sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh wajib pajak. Setelah termotivasi oleh pelayanan yang diberikan petugas dinas, kegiatan pemeriksaan pajak dan adanya sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan kemudian merealisasikan niatnya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 bahwa pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah dapat digolongkan menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Salah satu dari pajak daerah kabupaten atau kota tersebut adalah pajak restoran.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran, pajak restoran yang selanjutnya disebut pajak adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Dengan nama pajak restoran dipungut pajak atas setiap pelayanan di restoran. Restoran merupakan fasilitas penyedia jasa makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran yang

mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 Tahun 2011, tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10 persen. Besaran pokok pajak yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak restoran yang ditetapkan 10 persen dengan jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran dalam jangka waktu 1 bulan kalender.

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya taat pada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sampai mana wajib pajak mampu sesuai maupun gagal dalam berperilaku patuh pada peraturan pajak (Marziana *et al.*, 2010). Prabawa dan Naniek (2012) menyatakan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu usaha dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dengan sadar serta didasari keinginan sendiri.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Boonyarat *et al.* (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Harapan dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik yaitu wajib pajak dapat memperoleh kemudahan. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan maupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan

kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Berarti, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin patuh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Menurut Undang-undang No. 28 tahun 2007 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Slemrod dan Yitzhaki (2002) pemeriksaan pajak adalah suatu cara pemerintah menekan angka penggelapan pajak dan penghindaran pajak. Kirchler (2008) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan individu atau pemeriksaan terhadap laporan pajak suatu organisasi untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan pajak yang berlaku. Hasil penelitian Dewi (2015) menyatakan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Semakin baik dan intensif pemeriksaan oleh petugas pajak sehingga wajib pajak mendapatkan pembinaan, maka kepatuhan wajib pajak diharapkan akan semakin baik pula. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga :

H₂ : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

Pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan adalah hasil tahu, ingatan dan ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang terdapat dalam undang-undang perpajakan (Punarbhawa, 2013). Pengetahuan mengenai perpajakan yang rendah dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dan juga sikap yang negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan yang baik berkorelasi positif terhadap perilaku patuh pajak (Niemirowski *et al.*, 2002). Menurut Hofmann *et al.* (2008) menyatakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan tentang perpajakan. Fjeldstad *et al.* (2012) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tergantung pada pengetahuan wajib pajak tentang pajak sehingga tidak bisa menghindari kewajibannya. Apabila wajib pajak mengetahui hak, kewajiban dan tanggungjawab sebagai wajib pajak, maka tujuan pajak, fungsi dan manfaat pajak dapat dipahami, sehingga timbul kesadaran untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga :

H₃ : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

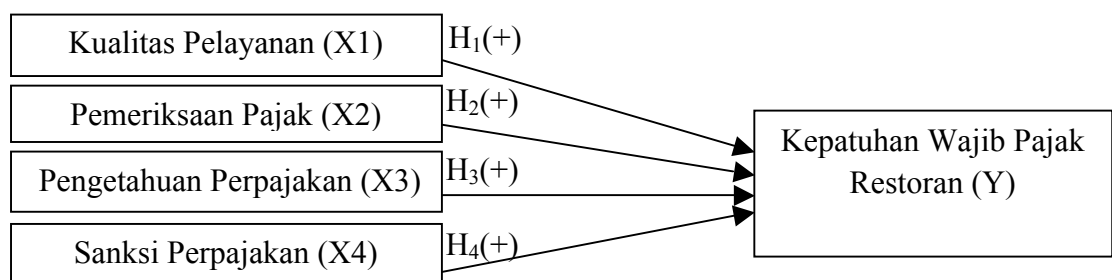
Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan dan penderitaan, merupakan

suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59). Modugu and John (2014) menyatakan faktor sanksi perpajakan lebih cenderung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Pranadata (2014) menyimpulkan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan dianggap merugikan oleh wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplanasi penelitian berbentuk penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dari dua variabel atau lebih.



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber : Data Diolah (2015)

Penelitian ini dilakukan di restoran yang berada di wilayah Kabupaten Badung dan telah terdaftar pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib

pajak restoran. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan.

Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban yang diberikan responden atas kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Sehingga pada penelitian ini yang menjadi sumber data adalah responden. Data sekunder berupa sejarah, struktur organisasi dan uraian tugas Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang terdaftar pada Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung tahun 2014 sebanyak 879 wajib pajak restoran. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 wajib pajak restoran. Responden dalam penelitian ini adalah pemilik restoran atau manajer restoran. Perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2008:78), yaitu:

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

Keterangan :

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

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{879}{(1 + 879 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = 89,78$$

$$n = 90 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *proportionate stratified random sampling*, yaitu teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2013:118). Berdasarkan metode penentuan sampel

tersebut maka sampel yang digunakan adalah 78 restoran dari 758 restoran, 10 rumah makan dari 97 rumah makan, dan 2 bar dari 24 bar, yang didapat berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

$$n = (\text{populasi kelas/jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel} \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{Restoran} = 758/879 \times 90 = 77,61 \text{ dibulatkan menjadi } 78$$

$$\text{Rumah Makan} = 97/879 \times 90 = 9,93 \text{ dibulatkan menjadi } 10$$

$$\text{Bar} = 24/879 \times 90 = 2,45 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *survey*. Menurut Sugiyono (2013:11) metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan wawancara maupun kuesioner. Kuesioner langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden. Jawaban-jawaban responden diberi nilai atau skor dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 4. Karena menggunakan instrumen penelitian dengan kuesioner maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk memberikan kepastian bahwa kuesioner yang digunakan adalah valid dan reliabel mengukur variabel-variabel yang digunakan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran, namun sebelumnya diperlukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji

multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selain itu juga dilakukan uji koefisien determinasi, uji kelayakan model, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pemilik restoran atau manajer restoran, sehingga kuesioner penelitian diberikan kepada responden secara langsung diantarkan ke lokasi penelitian yaitu di 90 restoran di Kabupaten Badung dengan kategori Bar, Rumah Makan dan Restoran. Dari 90 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebesar 32,2 persen atau sebanyak 29 orang dengan jabatan pemilik, dan 61 orang atau 67,8 persen dengan jabatan manajer.

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian, maka dideskripsikan statistik dari masing-masing variabel penelitian. Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai deskripsi variabel penelitian yaitu nilai minimum, nilai maksimum, mean, dan simpangan baku (*standard deviation*) dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	90	11,00	41,47	31,2132	10,36841
Pemeriksaan Pajak	90	6,00	23,39	17,9518	5,62923
Pengetahuan Pajak	90	12,00	48,13	36,6819	9,43501
Sanksi Perpajakan	90	5,00	19,98	14,9358	4,56003
Kepatuhan Wajib Pajak	90	5,00	19,16	14,6150	4,81210

Sumber: Data diolah, 2015

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 11,00 nilai maksimum 41,47. Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 31,21 dengan

simpangan baku sebesar 10,36. Variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai minimum 6,00 dan nilai maksimum 23,39. Nilai rata-rata variabel pemeriksaan pajak sebesar 17,95 dengan simpangan baku sebesar 5,62. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum 12,00 dan nilai maksimum 48,13. Nilai rata-rata variabel pengetahuan perpajakan 36,68 dengan simpangan baku sebesar 9,43. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum 5,00 dan nilai maksimum 19,98. Nilai rata-rata variabel sanksi perpajakan sebesar 14,93 dengan simpangan baku sebesar 4,56. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 5,00 dan nilai maksimum 19,16. Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 14,61 dengan simpangan baku sebesar 4,81.

Validitas menunjukkan alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2013:172). Suatu instrumen penelitian yang digunakan dapat dikatakan valid atau layak digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur apabila nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari 0,30. Hasil uji validitas dari hasil penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Hasil uji validitas yang disajikan dalam Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari 0,30.

Menurut Sugiyono (2013:183) pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 3.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Perason Correlation	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,580	Valid
	X1.2	0,546	Valid
	X1.3	0,556	Valid
	X1.4	0,460	Valid
	X1.5	0,607	Valid
	X1.6	0,581	Valid
	X1.7	0,478	Valid
	X1.8	0,550	Valid
	X1.9	0,565	Valid
	X1.10	0,645	Valid
Pemeriksaan Pajak (X2)	X1.11	0,503	Valid
	X2.1	0,577	Valid
	X2.2	0,661	Valid
	X2.3	0,582	Valid
	X2.4	0,699	Valid
	X2.5	0,607	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X3)	X2.6	0,435	Valid
	X3.1	0,751	Valid
	X3.2	0,807	Valid
	X3.3	0,688	Valid
	X3.4	0,807	Valid
	X3.5	0,732	Valid
	X3.6	0,735	Valid
	X3.7	0,747	Valid
	X3.8	0,740	Valid
	X3.9	0,564	Valid
	X3.10	0,829	Valid
	X3.11	0,608	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X3.12	0,600	Valid
	X4.1	0,679	Valid
	X4.2	0,738	Valid
	X4.3	0,551	Valid
	X4.4	0,565	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X4.5	0,732	Valid
	Y1.1	0,659	Valid
	Y1.2	0,470	Valid
	Y1.3	0,542	Valid
	Y1.4	0,643	Valid
	Y1.5	0,660	Valid

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel 3 menyajikan hasil uji reliabilitas, maka dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Conbranch's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan menjadi alat ukur instrumen kuesioner penelitian ini.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,966	Reliabel
Pemeriksaan Pajak (X_2)	0,927	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X_3)	0,951	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_4)	0,917	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,917	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2015

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, untuk memberikasn kepastian persamaan regresi linier berganda yang diperoleh tepat dalam estimasi serta tidak bias. Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual	
N	90
Kolmogorov-Smirnov Z	0,061
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber : Data diolah, 2015

Hasil uji normalitas yang disajikan dalam Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki data berdistribusi secara normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan model regresi telah bebas

dari gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,224	4,456	Bebas multikolinieritas
Pemeriksaan Pajak	0,320	3,130	Bebas multikolinieritas
Pengetahuan Pajak	0,589	1,698	Bebas multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,480	2,082	Bebas multikolinieritas

Sumber : Data diolah, 2015

Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 5 menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan nilai *tolerance* berada di atas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak terjadi masalah multikolinearitas diantara variabel bebas dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013: 105). Apabila signifikansi $> 0,05$ maka disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil uji dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,768	Bebas Heteroskedastisitas
Pemeriksaan Pajak	0,583	Bebas Heteroskedastisitas
Pengetahuan Pajak	0,853	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,690	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel 6 menyajikan hasil uji heteroskedastisitas, didapatkan hasil perhitungan yang menunjukkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel

bebas lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil uji regresi linier berganda terhadap keempat variabel independen yaitu kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan dapat disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	Sig. t
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,218	0,038	0,000
	Pemeriksaan Pajak (X_2)	0,128	0,058	0,031
	Pengetahuan Perpajakan (X_3)	0,090	0,026	0,001
	Sanksi Perpajakan (X_4)	0,290	0,059	0,000
<i>Constant</i>	= -2,128	F-Hitung = 145,857		
<i>Adjusted R Square</i> = 0,867		F sig. = 0,000		

Sumber : Data diolah, 2015

Nilai -2,128 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan sama dengan nol maka kepatuhan wajib pajak restoran menurun sebesar 2,128 satuan.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) = 0,218 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) sebesar 0,218. Artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) naik sebesar satu satuan sementara pemeriksaan pajak (X_2), pengetahuan perpajakan (X_3) dan sanksi perpajakan (X_4) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak restoran meningkat sebesar 0,218 satuan.

Nilai koefisien regresi pemeriksaan pajak (X_2) = 0,128 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pemeriksaan pajak (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) sebesar 0,128. Artinya apabila pemeriksaan pajak (X_2) naik sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan (X_1), pengetahuan perpajakan (X_3) dan sanksi perpajakan (X_4) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak restoran meningkat sebesar 0,128 satuan.

Nilai koefisien regresi pengetahuan perpajakan (X_3) = 0,090 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) sebesar 0,090. Artinya apabila pengetahuan perpajakan (X_3) naik sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan (X_1), pemeriksaan pajak (X_2) dan sanksi perpajakan (X_4) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak restoran meningkat sebesar 0,090 satuan.

Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_4) = 0,290 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan (X_4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) sebesar 0,290. Artinya apabila sanksi perpajakan (X_4) naik sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan (X_1), pemeriksaan pajak (X_2) dan pengetahuan perpajakan (X_3) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak restoran meningkat sebesar 0,290 satuan.

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* (R^2) adalah 0,867 yang disajikan pada Tabel 7 Hasil ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran sebesar 86,7 persen dan sisanya 13,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Uji kelayakan model (Uji F) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan variabel independen mampu digunakan untuk menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 7 nilai F hitung sebesar 145,857 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan mampu digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak restoran.

Berdasarkan Tabel 7 disajikan hasil yang menunjukkan $\beta_1 = 0,218$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti hipotesis pertama (H_1) dapat diterima. Hasil penelitian ini didukung penelitian Sanjaya (2013) dan hasil penelitian Santika (2014). Menurut Chebusit *et al.* (2014) memfasilitasi kepatuhan memerlukan faktor kualitas pelayanan. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik akan senantiasa merasa senang, merasa puas atas pemberian pelayanan yang diberikan petugas pajak karena wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 7 disajikan hasil yang menunjukkan $\beta_2 = 0,128$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,031 yang menunjukkan angka lebih kecil

daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Berarti hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Shinta (2013) dan Dewi (2015). Semakin baik dan intensif pemeriksaan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak diharapkan akan semakin baik.

Berdasarkan Tabel 7 disajikan hasil yang menunjukkan $\beta_3 = 0,090$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,001 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Berarti hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Akintoye dan Tashie (2013) dan Punarbhawa (2013). Semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin patuh wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan.

Berdasarkan Tabel 7 disajikan hasil yang menunjukkan $\beta_4 = 0,290$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Berarti hipotesis keempat (H_4) dapat diterima yaitu sanksi

perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Pranata (2014) dan penelitian Pranadata (2014). Sehingga semakin tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, wajib pajak semakin patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak restoran semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik dan intensif pelaksanaan pemeriksaan pajak, maka wajib pajak restoran semakin patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, membuktikan semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka, semakin patuh untuk memenuhi kewajibannya. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin besar sanksi perpajakan yang dikenakan, maka wajib pajak semakin patuh.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah kualitas pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan, salah satunya melalui pemberian informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, sehingga wajib pajak paham dan puas atas pelayanan yang diberikan. Pemeriksaan pajak masih perlu dilaksanakan lebih intensif, karena

mampu menjadi sarana pembinaan kepada wajib pajak dan memberikan keadilan bagi wajib pajak. Pengetahuan perpajakan wajib pajak sudah baik mengenai hak dan kewajibannya, agar wajib pajak semakin patuh dan paham, maka masih perlu meningkatkan pengetahuan perpajakan salah satunya pengetahuan mengisi SPTPD dengan benar, membuat laporan keuangan, dan membayar pajak dengan tepat waktu, melalui program penyuluhan secara rutin dan terjadwal. Sanksi perpajakan bagi wajib pajak restoran di Kabupaten Badung memiliki tanggapan yang baik, namun diantara wajib pajak restoran masih ada yang belum mengetahui sanksi yang diterapkan, maka memerlukan sosialisasi sanksi perpajakan secara merata kepada seluruh wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini kembali dengan menambah variabel lain.

REFERENSI

- Akintoye, I.R and Tashie G.A. 2013. The Effect of Tax Compliance on Economic Growth and Development in Nigeria, West-Africa. *British Journal of Arts and Social Sciences*. ISSN: 2046-9578. Vol.11 No. 2.
- Boonyarat, Nichapat, Syed Sofian, and Wanida Wadecharoen. 2014. The Antecedents of Taxpayers Compliance Behavior and the Effectiveness of Thai Local Government Levied Tax. *IBT Journal of Business Studies (Formerly Journal of Management & Social Sciences)*, Vol. 10, No. 1, (Spring 2014) pp : 23-39.
- Chau Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model. *Journal of Accounting and Taxation*.
- Chebusit, Chepkurui., G. S. Namusonge, Oteki Evans Biraori and Ezekiel Chirchir Kipkoech. 2014. Factors Affecting Tax Compliance Among Small And Medium Enterprises In Kitale Town Trans-Nzoia County, Kenya. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management (IJRRCEM)*. Vol. 1, Issue 3, pp: (60-75).

- Dispenda Badung. 2015. *Profil Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung Tahun 2015*. Badung.
- Dewi, Putu Septiana. 2015. 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. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar*.
- Ebimbowei, Appah dan Eze Gbalam Peter. 2013. A Causality Between Tax Audit and Tax Compliance in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, Vol.5, No.2, 2013, ISSN 2222-2839 (Online).
- Fjeldstad O, Schulz-Herzenberg C. and Hoem Sjursten I. 2012. *People's Views of Taxation in Africa: A Review of Research on Determinants of Tax Compliance*, ICTD Working Paper 8.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP UNDIP : Semarang.
- Ghozali, I dan A, Chariri. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang : BP UNDIP
- Hofmann, Eva, Erik Hoelzl, and Erich Kirchler. 2008. Preconditions of Voluntary Tax Compliance: Knowledge and Evaluation of Taxation, Norms, Fairness, and Motivation to Cooperate. *Journal of Z Psychol*, 2008; 216(4): 209–217.
- Ilyas B, Wirawan & Richard Burton. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi ke 5. Jakarta : Salemba Empat.
- Kirchler E, Holzl E, Wahl I. 2008. Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*. 2008;29(2):210–255.
- Marziana Bt. Hj. Mohamad, Norkhazimah Bt. Ahmad, and Mohamad Sakarnor Bin Deris. 2010. The Relationship Between Perceptions and Level of compliance Under Self Assessment System-A Study in The East Coast Region. *Journal of Global Business and Economic*, 1(1), pp: 241-257.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makasar. Hal 1-41.
- Modugu, Kennedy Prince and John Obi Anyaduba. 2014. Impact of Tax Audit on Tax Compliance in Nigeria. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 5, No. 9; August 2014.

- Nazmel, Nazir. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo). *Jurnal Informasi, Perbankan, dan Keuangan Publik*. Vol.5 No. 2 Juli 2010.
- Niemirowski P, Wearing AJ, Baldwin S, Leonard B, Mobbs C. 2002. *The influence of tax related behaviours, beliefs, attitudes and values on Australian taxpayer compliance. Is tax avoidance intentional and how serious an offence is it?* University of New South Wales; Sydney.
- Ocheni, Stephen. 2015. A Causality Analysis between Tax Compliance Behaviour and Nigerian Economic Growth. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSEER Publishing, Rome-Italy*, 6(1): pp: 2039-2117.
- Palil, Mohd Rizal and Ahmad Fariq Mustapha. 2011. Factors Affecting Tax Compliance Behaviour in Self Assessment System. *African Journal of Business Management*, 5(33), pp: 12864-12872.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol. 2 No. 2 : Semester Genap 2013/2014. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Pranata, Putu Aditya. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Denpasar.
- Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung. 2012. Peraturan Bupati Badung Nomor 21 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Parkir, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Penerangan Jalan. Badung.
- Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung. 2011. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 tahun 2011 Tentang Pajak Restoran. Badung.
- Prabawa, Made Adi Mertha dan Naniek Noviari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.1, No.2, Desember 2012.
- Punarbhawa, I Gusti Agung Bagus. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.

- Razak, Abubakari Akbar dan Christoper Jwayire Adafula. 2013. Evaluating taxpayers, attitude and its influence on tax compliance decisions in Temale Ghana. *Journal of Accounting and Taxation*, 5(3), pp:48-57 september 2013.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Santika, Kadek Adi. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Shinta. Cahaya Dewi. 2013. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Denpasar.
- Slemrod, Joel and Yitzhaki Shlomo. 2002. Tax Avoidance, Evasion and Administration. *Handbook of Public Economics*. 03: p:1423-1470
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2) : h:214-219, Denpasar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 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 (2013) : 345-357. ISSN : 2302-8556.
- Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Hessing. 1991. *Tax Evasion : An Experimental Approach*. Cambrige, United Kingdom: Cambrige University Press.