

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

I Putu Indra Pradnya Paramartha<sup>1</sup>  
Ni Ketut Rasmini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: indra.pradnya@yahoo.com/ telp: +62 85 792 171 654

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar tahun 2015. Sampel yang dipilih menggunakan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak badan efektif yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dan teknik analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan sebesar 81,3 persen, sedangkan sisanya 18,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

### ABSTRACT

*The aim of this study was to determine the effect of service quality, knowledge and tax penalties on taxpayer compliance. The study was conducted at the Tax Office (KPP) Primary Gianyar 2015. Samples were selected using a formula slovin. Data was collected by distributing questionnaires to effective corporate taxpayers registered in STO Gianyar and techniques of analysis using multiple linear regression analysis. Based on the analysis, it is known that the quality of service, knowledge and sanction tax positive effect on taxpayer compliance. Variable quality of service, knowledge and tax penalties affect taxpayer compliance by 81.3 percent, while the remaining 18.7 percent is influenced by other variables not included in the research model.*

**Keywords:** *Quality of Service, Tax Knowledge, Sanctions Taxation, Taxpayer Compliance*

## PENDAHULUAN

Sektor perpajakan merupakan salah satu sumber pendapatan nasional yang tinggi bagi bangsa Indonesia. Peran pajak bagi suatu Negara menjadi sangat dominan

dalam membiayai pembangunan (Gouveia & Strauss, 1994). Pajak sebagai pemberi kontribusi terbesar dalam penerimaan negara mempunyai dampak yang sangat besar bagi kelangsungan pembangunan negara ini, walaupun masih ada sektor-sektor lain yang juga memberikan kontribusinya dalam penerimaan negara. Menurut Mardiasmo (2011) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontra-prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi (Poulson and Kaplan, 2008). Terdapat dua fungsi pokok pajak (Mardiasmo, 2011:1) yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*) adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dan fungsi mengatur (*regulerend*) pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang social dan ekonomi.

Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak

telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*.

*Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang dan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang (Fitria, 2010:2). Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat dituangkan dalam bentuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada setiap akhir masa pajak dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam masa batas waktu yang telah ditentukan (Kusumawati, 2005:101). Keuntungan *self assesment system* ini adalah wajib pajak diberikan kepercayaan oleh aparat pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan kelemahan *self assesment system* ini dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang sengaja tidak patuh, dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat, sehingga membuat wajib pajak sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Fitria, 2010:3).

SPT dalam *self assesment system* merupakan sarana yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan perhitungan atas pajak terutangnya, kemudian melaporkan dengan benar semua hal dari identitas wajib pajak, kegiatan usaha sampai harta yang semua berkaitan dengan perpajakan. Wajib pajak juga menggunakan SPT ini sebagai dasar atau bukti bahwa wajib pajak tersebut telah melakukan kewajiban perpajakannya (Handayani, 2013:2). Maka wajib pajak seharusnya memiliki

pengetahuan tentang tata cara pengisian SPT yang benar agar tidak terjadi kesalahan pada saat pengisian SPT.

Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya untuk menghindari membayar pajak. Gejala yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak Kepatuhan wajib pajak perlu diperhatikan dan diawasi karena berkembangnya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) yang dapat menimbulkan kerugian pada negara (Fidel, 2010:139).

Berikut ini jumlah wajib pajak badan yang terdaftar dan tingkat kepatuhan SPT Tahunan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 dibawah ini:

**Tabel 1.**  
**Data Wajib Pajak Badan Tahun 2011-2013 di KPP Pratama Gianyar**

Uraian	Tahun			2013	Peningkatan (%)
	2011	2012	Peningkatan (%)		
WP Badan Terdaftar	5.261 Orang	5.678 Orang	7,92	6.111 Orang	7,62
WP Efektif	5.042 Orang	5.459 Orang	8,27	5.879 Orang	7,6
WP Tidak Efektif	219 Orang	219 Orang	0	219 Orang	0

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, 2015

Jumlah Wajib Pajak Badan efektif pada Tabel 1 pada tahun 2011 sebesar 5.042 Orang kemudian meningkat sebesar 8,27% menjadi 5.459 Orang pada tahun

2012 dan pada tahun 2013 meningkat sebesar 7,6% menjadi 5.879 Orang. Data menunjukkan terjadi peningkatan Wajib Pajak Badan setiap tahunnya.

**Tabel 2.**  
**Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar Tahun 2011-2013**

Uraian	Tahun		
	2011	2012	2013
WP Badan			
a WP Efektif	5.042 Orang	5.459 Orang	5.879 Orang
b SPT Masuk	2.255 Lembar	2.333 Lembar	2.122 Lembar
c SPT Tidak Masuk	167 Lembar	155 Lembar	62 Lembar
<b>(%) Kepatuhan (b/a*100%)</b>	<b>44,72%</b>	<b>42,74%</b>	<b>36,09%</b>

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, 2015

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar berdasarkan Tabel 2 pada Tahun 2011 sebesar 44,72%, kemudian pada Tahun 2012 menurun sebesar 42,74% dan menurun pada Tahun 2013 menjadi 36,09%. Tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak di KPP Pratama Gianyar masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak badan dari tahun 2011-2013 sebesar 41,18%.

Sebagai instansi yang berkewajiban memberikan fasilitas serta informasi yang memadai bagi para wajib pajak, KPP Pratama Gianyar senantiasa mengimbangnya melalui peningkatan kualitas pelayanan dan administrasi dalam pelaporan SPT kepada wajib pajak yang terdaftar. KPP Pratama Gianyar telah mewajibkan mereka untuk melaporkan SPT sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan.

Jumlah wajib pajak semakin bertambah dari tahun ke tahun namun terdapat kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Kendala tersebut

adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya untuk menghindari membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. Kepatuhan wajib pajak perlu diperhatikan dan diawasi karena berkembangnya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) yang dapat menimbulkan kerugian pada negara (Fidel, 2010:139).

Torgler (2005) menyatakan bahwa salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak (2009) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa, kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja (Jung, 1999).

Menurut Supadmi (2009) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin,1992). Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Selain kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah pengetahuan perpajakan. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan perpajakan. Seorang wajib pajak dikatakan patuh tentu harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi SPT, dan menyetorkan pajaknya (Handayani, 2013:2). Siregar (2012) menyatakan pengetahuan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian Handayani (2013) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan dan pengetahuan, sanksi perpajakan juga diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Djarmiko, 2009). Ali *et al.* (2001) dalam penelitiannya juga

menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et.al*, 1991). Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2009) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yadnyana dalam (Muliari dan Setiawan, 2011) menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan menurut Chen dan Tan (dalam Ussahawanichakit, 2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Dengan adanya rasa puas atas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Supadmi menemukan bahwa pelayanan



fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amanda (2012) menemukan bahwa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Sanjaya (2014) dalam penelitiannya juga menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, penerimaan pajak pun akan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Pengetahuan perpajakan dalam teori atribusi merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jika wajib pajak dapat menerima pengaruh eksternal tersebut maka semakin banyak pengetahuan perpajakan yang diperoleh oleh wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Pengetahuan merupakan hasil dari “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan perpajakan

merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Selanjutnya pemahaman tersebut dapat diimplementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono,2008). Pada penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Menurut Supriyatin dan Hidayati (2008) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku seseorang dalam hal ini karakter, sikap dan lainnya dipengaruhi oleh keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Apabila wajib pajak dapat menerima keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi adalah tanggungan (tindakan dan hukuman) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan perundang-undangan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

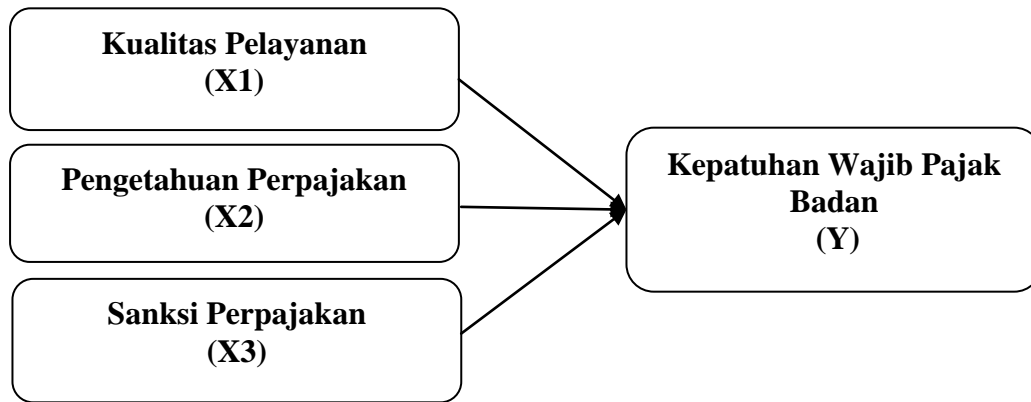
(norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:57). Sanksi perpajakan dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang Perpajakan. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku seseorang dalam hal ini karakter, sikap dan lainnya dipengaruhi oleh keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Djatkiko, 2009). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap. Sanjaya (2014) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplanasi penelitian berbentuk penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:13). Sugiyono (2013:6) menyatakan penelitian yang berbentuk asosiatif dengan tipe

kausalitas adalah penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar seperti pada Gambar 1 berikut:



**Gambar 1. Desain Penelitian**

*Sumber: Pratiwi, 2013*

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang beralamat di Jalan Dharma Giri Blahbatuh, Gianyar. KPP Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan dan daerah pemungutan pajak dari KPP Pratama Gianyar yang cukup luas. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar.

Obyek penelitian adalah suatu sifat dari obyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian memperoleh kesimpulan (Sugiyono, 2013:38). Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa obyek penelitian merupakan sumber peneliti akan memperoleh data. Obyek dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib

Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan, dan sanksi perpajakan.

Variabel dependen atau terikat adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013:59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan Wajib Pajak Badan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan pelaporan terdiri dari 2 (dua) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai jadwal yang ditentukan. Sedangkan kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak sudah sesuai dengan ketentuan. Instrumen yang digunakan dalam kepatuhan wajib pajak adalah sebaran pertanyaan tentang kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Fitria (2010) dalam Riska (2014). Pengukurannya menggunakan skala *likert* rentang 1-5 yakni sangat setuju diberi skor 5 (lima), setuju diberi skor 4 (empat), kurang setuju diberi skor 3 (tiga), tidak setuju diberi skor 2 (dua), dan sangat tidak setuju diberi skor 1 (satu).

Variabel independen atau variabel bebas adalah suatu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2013:59). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan. Menurut *gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman *et.al* (1985) bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan

penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Pengetahuan merupakan hasil dari “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi ini bersifat memaksa sehingga wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku. Instrumen yang digunakan dalam sanksi perpajakan adalah sebaran pertanyaan tentang sanksi perpajakan yang dilakukan oleh Arum (2012) dan Anggraeni (2011). Pengukurannya menggunakan skala likert rentang 1-5 yakni sangat setuju diberi skor 5 (lima), setuju diberi skor 4 (empat), kurang setuju diberi skor 3 (tiga), tidak setuju diberi skor 2 (dua), dan sangat tidak setuju diberi skor 1 (satu).

Data kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2013:14). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, gambaran umum, sejarah, serta struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka-angka atau data-data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah Wajib Pajak Badan dan penerimaan pajak penghasilan badan di KPP Pratama Gianyar, serta jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah dikuantitatifkan.

Data primer adalah data diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan tidak melalui media perantara (Sugiyono, 2013). Data diperoleh dari jawaban Wajib Pajak Badan yang berada di KPP Ptarama Gianyar, yaitu jawaban terhadap serangkaian pertanyaan kuesioner yang diajukan dari peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah wajib pajak badan dan data tingkat kepatuhan SPT tahunan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak Badan efektif sebanyak 5.879 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar tahun 2015.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:118). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah beberapa Wajib Pajak Badan yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 98 Wajib Pajak Badan yang masih aktif. Sembilan puluh delapan wajib pajak badan yang digunakan sebagai sampel diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2004:78), 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)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{5879}{(1 + 5879(0,1)^2)}$$

$$n = 98,3$$

$$n = 98 \text{ (dibulatkan)}$$

Ukuran populasi (N) sebesar 5.879 dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan (e) adalah 0,1. Melalui perhitungan menggunakan rumus *Slovin*, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 sampel Wajib Pajak Badan yang aktif di KPP Pratama Gianyar.

Responden dalam penelitian ini adalah 98 Wajib Pajak Badan yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Gianyar karena wajib pajak inilah yang menikmati pelayanan di KPP Pratama Gianyar tersebut. Responden berkedudukan sebagai Direktur, Manajer Akunting atau Manajer Keuangan pada perusahaan badan aktif yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar periode 2015.

Metode kuesioner ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada



responden untuk dijawab. Pemberian kuesioner dapat dilakukan dengan mendatangi dan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden. Jawaban-jawaban responden diberi nilai/skor menggunakan skala *Likert*. Observasi nonpartisipan yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2013:140). Peneliti mengamati, mengutip, mencatat, serta mengumpulkan data dari dokumen-dokumen perusahaan berupa sejarah berdirinya, struktur organisasi, dan uraian tugas masing-masing bagian pada KPP Pratama Gianyar.

Analisis model linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel terikat dan variabel bebas dengan bantuan *SPSS for Windows*. Model regresi linear berganda ditunjukkan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak Badan
- $\alpha$  : Konstanta
- $X_1$  : Kualitas Pelayanan
- $X_2$  : Pengetahuan Perpajakan
- $X_3$  : Sanksi Perpajakan
- $\beta_1$  : Koefisien regresi variabel  $X_1$
- $\beta_2$  : Koefisien regresi variabel  $X_2$
- $\beta_3$  : Koefisien regresi variabel  $X_3$
- e : Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian ini, akan dideskripsikan statistik dari masing-masing faktor yang menjadi variabel dalam

penelitian ini. Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian antara lain: nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan deviasi standar dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	98	27,00	88,00	68,26	12,22
Pengetahuan Perpajakan	98	5,00	25,00	18,95	3,54
Sanksi Perpajakan	98	9,00	44,00	33,20	6,50
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	98	6,00	20,00	15,46	2,71

*Sumber:* Data Primer Diolah, 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa banyaknya kuesioner yang diolah adalah 98 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai nilai minimum sebesar 27, nilai maksimum sebesar 88, dan nilai rata-rata sebesar 68,26. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kualitas pelayanan di KPP Pratama Gianyar rata-rata tinggi. Deviasi Standar 12,22, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kualitas pelayanan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 12,22.

Variabel pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) mempunyai nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 18,95. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar rata-rata tinggi. Deviasi Standar 3,54, hal ini berarti bahwa

berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai pengetahuan perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,54.

Variabel sanksi perpajakan ( $X_3$ ) mempunyai nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 44 dan nilai rata-rata sebesar 33,20. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat sanksi perpajakan di KPP Pratama Gianyar rata-rata tinggi. Deviasi Standar 6,20, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai sanksi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 6,20.

Variabel kepatuhan wajib pajak badan (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 20, dan nilai rata-rata sebesar 15,46. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar rata-rata tinggi. Deviasi Standar 2,71, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kepatuhan wajib pajak badan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,71.

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_3$ ), pada kepatuhan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Sebagai dasar perhitungannya digunakan model persamaan linier berganda sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots (1)$$

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,366	1,969		4,758	0,000
Kualitas Pelayanan	1,375	0,357	0,508	3,857	0,000
Pengetahuan Perpajakan	0,199	0,092	0,260	2,173	0,032
Sanksi Perpajakan	0,070	0,034	0,168	2,038	0,044
<b>Adjusted R Square</b>				0,813	
<b>F hitung</b>				135,999	
<b>Signifikansi F</b>				0,000	

Sumber: Data Primer Data Diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 4., maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\alpha = \text{Intersep/Konstanta} = 9,366$$

$$\beta_1 = \text{Koefisien Regresi dari variabel kualitas pelayanan} = 1,375$$

$$\beta_2 = \text{Koefisien Regresi dari variabel pengetahuan perpajakan} = 0,199$$

$$\beta_3 = \text{Koefisien Regresi dari variabel sanksi perpajakan} = 0,070$$

Persamaan garis linier bergandanya adalah:

$$Y = 9,366 + 1,375(X_1) + 0,199(X_2) + 0,070(X_3) + e \dots\dots\dots (2)$$

Nilai konstanta sebesar 9,366 apabila kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ), dan sanksi perpajakan ( $X_3$ ) sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak badan ( $Y$ ) meningkat sebesar 9,366. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) yakni 1,375 menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak badan akan cenderung meningkat. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan di KPP Pratama Gianyar, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Koefisien regresi pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) yakni 0,199 menunjukkan apabila pengetahuan perpajakan mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak akan cenderung meningkat. Ini berarti semakin besar pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Koefisien regresi sanksi

perpajakan ( $X_3$ ) yakni 0,070 menunjukkan apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak akan cenderung meningkat. Ini berarti apabila semakin tegas sanksi perpajakan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil uji parsial pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) pada kepatuhan wajib pajak badan ( $Y$ ) pada Tabel 4 diperoleh *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1,375 menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan. Hasil ini menerima hipotesis  $H_1$  yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Kualitas pelayanan yang semakin baik mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan semakin tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan semakin rendah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amanda (2012) bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Sanjaya (2014) dalam penelitiannya juga menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan

perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan baik yang diberikan oleh fiskus secara langsung akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil uji parsial pengaruh pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) pada kepatuhan wajib pajak badan ( $Y$ ) pada Tabel 4 diperoleh *p-value* sebesar 0,032 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai koefisien regresi pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,199 menunjukkan adanya pengaruh positif pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. Hasil ini menerima hipotesis  $H_2$  yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Semakin banyaknya pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak maka semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya jika semakin sedikit pengetahuan perpajakan yang diperoleh wajib pajak maka semakin rendah pula kesadaran wajib pajak sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Supriyatin dan Hidayati (2008) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil uji parsial pengaruh sanksi perpajakan ( $X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak badan (Y) pada Tabel 4 diperoleh *p-value* sebesar 0,044 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_3$ ) sebesar 0,070 menunjukkan adanya pengaruh positif sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. Hasil ini menerima hipotesis  $H_3$  yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) dimana sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak karena apabila sanksi perpajakan ditaati, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan (norma

perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:47). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya sehingga wajib pajak tersebut lebih memilih untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan adalah Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka KPP Pratama Gianyar hendaknya harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak badan seperti meningkatkan kualitas pegawai pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang perpajakan ataupun infrastruktur fisik pendukung kenyamanan wajib pajak. Berdasarkan data tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama



Gianyar, peneliti menyarankan kepada KPP Pratama Gianyar agar meningkatkan efektifitas sanksi perpajakan pada wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan khususnya pada wajib pajak badan dengan cara meningkatkan jumlah denda bagi para penunggak pajak, sehingga dapat memberikan efek jera bagi pelanggarnya. Penelitian ini terbatas hanya meneliti kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah jumlah sampel dengan cara memperluas wilayah penelitian hingga keluar daerah atau bahkan dapat dilakukan penelitian pada dinas pendapatan di seluruh Indonesia sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

## REFERENSI

- Ali, Mukthar M., H. Wayne Cecil dan James A. Knoblett. 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Polices on Tax Payer Compliance: A study of Self-Employed Tax Payers. *Antlantic Economic Journal*, 29(2)
- Amanda, R. Siswanto Putri. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Arum, Harjianti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2007, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak.

- Husein, Umar. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal akuntansi bisnis*, Vol.6.
- Nugroho, Agus. 2005. *Strategi Jitu : Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry.1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- 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.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Complience) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1(2).
- Sugiyono. 2013. *Metode 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 Universitas Udayana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Penerbit Buku Berita pajak
- Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Helsing. 1991. *Tax Evasion: An Experimental Approach*. Cambrdige, United Kingdom: Cambridge University Press