

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL

Ida Bagus Adinata Kusuma¹
Ni Luh Supadmi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: ib.adinata@gmail.com/ telp: +62 81 238 74 30 69

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klungkung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang efektif di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

Kata Kunci: kepatuhan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the taxpayer awareness, quality of service, tax penalties and understanding of tax laws on taxpayer compliance. This research was conducted in Klungkung regency. The population in this study are all taxpayers effective hotel in the Department of Finance and Asset Management Revenue Klungkung regency. The number of samples in this study were 60 respondents, the sampling method used was accidental sampling. Collecting data using questionnaires. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. The results of this research showed that awareness of taxpayers, quality of service, tax penalties and understanding the tax laws and significant positive impact on taxpayer compliance in Klungkung regency.

Keywords: *compliance, taxpayer awareness, quality of service, tax penalties, understanding tax regulations*

PENDAHULUAN

Pajak di Indonesia memiliki peran yang penting sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melaksanakan pembangunan. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang semakin diandalkan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan (Supadmi,

2009). Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman Daerah. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Dalam meningkatkan kemandirian suatu daerah, sangat besar kaitannya dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya dengan cara mengelola PAD secara ekonomis, efisien dan efektif.

Kabupaten Klungkung adalah salah satu kabupaten di Bali yang memiliki potensi pendapatan asli daerah yang cukup besar dari sektor pariwisata namun kontribusinya masih rendah. Pemerintah Kabupaten Klungkung saat ini tengah berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah salah satunya melalui pajak daerah. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 1 Tahun 2012 tentang pajak hotel pasal 1 ayat 6, pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Penerimaan pajak hotel dan kontribusinya terhadap pajak daerah di Kabupaten Klungkung disajikan pada Tabel 1.

Kontribusi pajak hotel paling besar pada tahun 2011 yaitu sebesar 26,43 persen. Penerimaan pajak daerah di Kabupaten Klungkung terdiri dari 8 jenis yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan bahan galian golongan C dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak bumi dan bangunan.

Tabel 1.
Penerimaan Pajak Hotel dan Kontribusinya terhadap Penerimaan Pajak Daerah Di Kabupaten Klungkung Tahun 2010-2014

Tahun	Pajak Hotel (Dalam Rupiah)	Pajak Daerah (Dalam Rupiah)	Kontribusi (%)	Perkembangan Penerimaan Pajak Hotel (%)
2010	595.700.804,00	3.683.645.696,00	16,17	-
2011	1.326.607.592,77	5.017.638.746,77	26,43	122,70
2012	468.885.746,92	3.480.972.031,44	13,47	(64,65)
2013	2.319.726.996,60	13.247.732.782,76	17,51	394,73
2014	3.525.640.960,42	19.654.037.442,79	17,93	51,98

Sumber: DPPKA Kabupaten Klungkung, 2016

Besar kecilnya penerimaan pajak hotel sangat tergantung pada potensi dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang rendah akan mengancam usaha pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak. Tri (2005) mengatakan bahwa masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, 2005). Hal tersebut di dukung oleh Mustikasari (2007) yang mengatakan bahwa Tingkat kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih sangat rendah. Pajak hotel perlu mendapat perhatian karena adanya indikasi ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah tunggakan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung yang cukup besar seperti disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Tunggakan Pajak Hotel Di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung Tahun 2010-2014

Tahun	Tunggakan Pajak Hotel (Dalam Rupiah)	Perkembangan Tunggakan Pajak Hotel (%)
2010	144.035.761,72	-
2011	127.889.534,18	(11,21)
2012	297.246.335,9	132,42
2013	245.147.779,45	(17,53)
2014	236.147.779,09	(3,67)

Sumber: DPPKA Kabupaten Klungkung, 2016

Berdasarkan Tabel 2, jumlah tunggakan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung terus mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2010 jumlah tunggakan pajak hotel di Kabupaten Klungkung sebesar Rp 144.035.761,72. Tunggakan mengalami penurunan pada tahun 2011 menjadi Rp 127.889.534,18. Pada tahun 2012 terjadi peningkatan menjadi Rp 297.246.335,9. Tahun 2013 mengalami penurunan menjadi Rp 245.147.779,45. Tahun 2014 juga mengalami penurunan menjadi Rp 236.147.779,09. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada wajib pajak hotel yang kurang atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di Kabupaten Klungkung.

Kesadaran membayar pajak memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena ketidaksadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013). Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajak dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Supriyati dan Nurhidayati (2008), menyebutkan hal yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak karena selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif kepada aparat pemungut pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam membayar pajak yang terus meningkat, menyebabkan pemerintah memberlakukan dan lebih mempertegas sanksi perpajakan yang ada. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak patuh dan memiliki kemauan untuk melunasi kewajiban pajaknya. Mardiasmo (2011), menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak dapat dijadikan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Berdasarkan hal tersebut, wajib pajak terdaftar akan memandang bahwa sanksi pajak yang diberikan kepadanya akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006).

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan juga pemahaman pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006; Kirchler et al., 2008). Pengetahuan memiliki peran yang signifikan karena sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya apabila wajib pajak kurang memahami tata cara pembayaran pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006: 89). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. Menurut Ekawati dan Endro (2008) Pemahaman tersebut meliputi: pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan Pajak terutang yang ditanggung oleh WP, sehingga WP harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang dan membayar secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban wajib pajak.

Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pemenuhan wajib pajak maka kepatuhan pembayaran pajak dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak. Kurangnya sosialisasi tentang tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak menjadi salah satu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam pembangunan negara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan untuk memberikan kontribusi yang semestinya sehingga berdampak pada kurang patuhnya masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan adalah melalui pendidikan

perpajakan formal maupun non formal merupakan. Taman & Hyun (2003, dalam Marziana et al., 2009), menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya, adalah: 1) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung, 2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung, 3) apakah sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung, dan 4) apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung. Sedangkan manfaatnya baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai wacana untuk menambah informasi, referensi dan wawasan serta memberikan pemahaman yang lebih luas berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dalam upaya peningkatan penerimaan negara.

Teori legitimasi adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori legitimasi merupakan suatu kondisi atau status yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem social yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya (Ghozali dan Cariri, 2007:411). Legitimasi merupakan faktor strategis bagi perusahaan dalam mengembangkan perusahaannya kedepan. Hal tersebut dapat dijadikan upaya untuk memposisikan diri ditengah lingkungan masyarakat yang semakin maju. Legitimasi mencerminkan suatu harapan yang diinginkan perusahaan dari masyarakat. Dengan kata lain, legitimasi merupakan manfaat atau sumber daya potensial bagi perusahaan untuk bertahan hidup (O'Donovan, dalam Hadi, 2011:87). Apabila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, teori legitimasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak hote harus taat dan mengikuti sistem dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut pemerintah berharap wajib pajak mengikuti dan mentaati kebijakan yang telah dikeluarkan dan juga diharapkan wajib pajak dapat menyadari kewajibannya sebagai warga negara yaitu secara sukarela dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Manik Asri (2009), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan

meningkat (Nugroho, 2006). Selanjutnya Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Hotel di Kabupaten Klungkung.

Menurut Fuadi dan Yenni (2013), pelayanan dalam sektor pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh pemungut pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh pemerintah dan tidak berorientasi pada profit. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena Direktorat Jenderal pajak merupakan instansi yang dijalankan oleh pemerintah yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima yang pada akhirnya akan menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Risnawati dan Suhayati, 2009).

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Hotel di Kabupaten Klungkung.

Sanksi merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Sanksi perpajakan terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011:59), sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan

semakin berat. Sanksi pajak dibagi menjadi dua macam yaitu sanksi administrasi berupa pemberian bunga, denda atau kenaikan serta sanksi pidana berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:13). Penelitian yang dilakukan oleh Muliary dan Ery (2006), menyatakan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Hotel di Kabupaten Klungkung.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu tentang tarif yang dikenakan maupun manfaat pajak yang akan mereka rasakan setelah membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Richardson (2006: 89), menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

H₄: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif berbentuk penelitian asosiatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan pada wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

Kepatuhan wajib pajak dipergunakan dalam penelitian ini sebagai variabel dependen. Kepatuhan wajib pajak (Y) adalah suatu perilaku dari individu wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi segala ketentuan perpajakan dengan tetap mematuhi peraturan yang ada yang berlaku di dalam negara. Sedangkan variabel independennya adalah kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), sanksi pajak (X3) dan pemahaman peraturan perpajakan (X4). Variabel independen pertama dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak (X1) merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Menurut Manik Asri (2009) dalam Muliari dan Ery (2011), kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan pengetahuan wajib pajak terhadap undang-undang yang mengatur ketentuan pajak, seperti melaporkan pajak dengan sukarela dengan benar dan tepat waktu serta memahami bahwa membayar pajak wajib dilakukan untuk kepentingan pembiayaan daerah dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Variabel independen kedua dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan (X2) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak pemungut pajak kepada pihak terutang pajak, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan pajak diukur melalui kondisi fisik tempat pemungutan pajak dan keandalan, jaminan, daya tanggap serta empati dari petugas pemungut pajak.

Variabel sanksi pajak (X3) merupakan aturan yang dibuat sebagai jaminan agar wajib pajak tidak melanggar aturan atau norma-norma perpajakan. Variabel sanksi perpajakan di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Pemerintah Kabupaten Klungkung dalam hal ini diukur dengan 5 indikator yaitu penerapan sanksi yang cukup berat merupakan sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak wajib dikenakan kepada pelanggannya tanpa toleransi, penerapan sanksi pajak atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan dan sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.

Selain dari ketiga variabel tersebut, penelitian ini juga meneliti variabel pemahaman peraturan perpajakan sebagai variabel independen yang terakhir. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X4) merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Veronica Carolina, 2009:7). Pemahaman pengetahuan pajak dapat diukur pengetahuan wajib pajak dalam menghitung jumlah pajak yang ditanggung, cara pengisian SPTPD dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membayar pajak dengan benar dan Tarif Pajak Hotel adalah 10 persen.

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner diberikan kepada responden secara langsung di lokasi penelitian dan hasil kuesioner akan diolah sebagai data pendukung hipotesis. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel aktif yang terdaftar di Kabupaten Klungkung yang berjumlah 148 wajib pajak. Sampel ditentukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Rumus *Slovin* digunakan untuk mengukur jumlah serta ukuran sampel sebagai berikut.

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

Dimana:

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

Populasi berjumlah 148 WP dan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 wajib pajak hotel aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Pemerintah Kabupaten Klungkung.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Teknik analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel dependen terhadap satu atau lebih variabel independen, tanpa adanya variabel moderasi. Model analisis regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Y : kepatuhan wajib pajak
- α : nilai konstanta
- X₁ : kesadaran wajib pajak
- X₂ : kualitas pelayanan
- X₃ : sanksi pajak

- X₄ : pemahaman peraturan perpajakan
- β₁ : koefisien regresi dari kesadaran wajib pajak (X₁)
- β₂ : koefisien regresi dari kualitas pelayanan (X₂)
- β₃ : koefisien regresi dari sanksi pajak perpajakan (X₃)
- β₄ : koefisien regresi dari pemahaman peraturan (X₄)
- ε : error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skor jawaban responden dijelaskan dengan analisis statistik deskriptif yang menginformasikan karakteristik variabel-variabel dalam penelitian ini. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 6,39 dan 19,85. Nilai rata-rata untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 14,869 dengan penyimpangan sebesar 3,975. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 17,03 dan 54,36. Nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 41,605 dengan penyimpangan sebesar 11,612. Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 6,39 dan 19,01. Nilai rata-rata untuk variabel sanksi pajak sebesar 15,335 dengan penyimpangan sebesar 4,288.

Tabel 3.
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	6,39	19,85	14,869	3,975
X2	60	17,03	54,36	41,605	11,612
X3	60	6,39	19,01	15,335	4,288
X4	60	6,38	19,69	14,261	3,994
Y	60	6,39	19,64	15,018	4,222
Valid N (listwise)	60				

Sumber: SPSS, 2016

Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 6,38 dan 19,69. Nilai rata-rata untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 14,261 dengan penyimpangan sebesar 3,994. Variabel kepatuhan wajib pajak hotel memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 6,39 dan 19,64. Nilai rata-rata untuk variabel kepatuhan wajib pajak hotel sebesar 15,018 dengan penyimpangan sebesar 4,222.

Pengujian uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor sehingga didapat nilai *Pearson Correlation*. Hasil Uji Validitas deskriptif disajikan pada Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan semua nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan yaitu menunjukkan nilai diatas 0,30.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,722	Valid
	X1.2	0,814	Valid
	X1.3	0,839	Valid
	X1.4	0,868	Valid
	X1.5	0,678	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,769	Valid
	X2.2	0,761	Valid
	X2.3	0,851	Valid
	X2.4	0,876	Valid
	X2.5	0,734	Valid
	X2.6	0,897	Valid
	X2.7	0,782	Valid
	X2.8	0,879	Valid
	X2.9	0,873	Valid
	X2.10	0,930	Valid
	X2.11	0,693	Valid
	X2.12	0,857	Valid
	X2.13	0,696	Valid

Sanksi Pajak	X2.14	0,851	Valid
	X3.1	0,780	Valid
	X3.2	0,898	Valid
	X3.3	0,825	Valid
	X3.4	0,904	Valid
Pemahaman Peraturan Perpajakan	X3.5	0,900	Valid
	X4.1	0,834	Valid
	X4.2	0,868	Valid
	X4.3	0,697	Valid
	X4.4	0,803	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Hotel	X.4.5	0,834	Valid
	Y.1	0,883	Valid
	Y.2	0,885	Valid
	Y.3	0,853	Valid
	Y.4	0,865	Valid
	Y.5	0,833	Valid

Sumber: SPSS, 2016

Hal tersebut berarti bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid. Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil Uji reliabilitas disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,846	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,963	Reliabel
Sanksi Pajak (X_3)	0,914	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_4)	0,868	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,914	Reliabel

Sumber: SPSS, 2016

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 5, dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel yang dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi dalam penelitian yang menggunakan statistik parametrik dengan model analisis regresi linier berganda adalah uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan komputer SPSS 15.0 *for windows*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat atau kedua variabel sudah terdistribusi dengan normal atau tidak. Hasil Uji Normalitas disajikan pada Tabel 6. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Test* pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak hotel berdistribusi secara normal.

Tabel 6.
Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000
	Std. Deviation	2,195
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,054
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: SPSS, 2016

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dari gejala multikolinieritas. Hasil Uji Multikolinearitas disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

		Tolerance	VIF
1	X1	,589	1,699
	X2	,480	2,083
	X3	,625	1,599
	X4	,456	2,194

Sumber: SPSS, 2016

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 7, menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai *tolerance* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF diperoleh lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi ini. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil Uji Heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,612	,713		2,261	,028
	X1	-,028	,051	-,093	-,544	,589
	X2	,033	,019	,326	1,718	,091
	X3	-,006	,046	-,023	-,137	,892
	X4	-,046	,058	-,156	-,799	,428

Sumber: SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh hasil perhitungan nilai signifikansi masing-masing variabel yang menunjukkan level sig > α (0,05) yaitu 0,589 untuk kesadaran wajib pajak, 0,091 untuk kualitas pelayanan, 0,892 untuk sanksi pajak

dan 0,428 untuk pemahaman peraturan perpajakan. Hal tersebut berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terikat terhadap satu atau lebih variabel bebas dengan atau tanpa variabel moderator (Ghozali 2006:96). Hasil uji regresi linear berganda terhadap keempat variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,796	1,348		-,590	,557
	X1	,275	,097	,259	2,833	,006
	X2	,095	,037	,261	2,579	,013
	X3	,198	,087	,201	2,263	,028
	X4	,333	,110	,315	3,033	,004

Sumber: SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 9 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = (0,796) + 0,275X_1 + 0,095 X_2 + 0,198 X_3 + 0,333X_4 \dots\dots\dots(2)$$

Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_1) = 0,275 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak hotel (Y) sebesar 0,275. Artinya apabila kesadaran wajib pajak (X_1) naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung akan meningkat sebesar 0,275 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) = 0,095 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel

kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak hotel (Y) sebesar 0,095. Artinya apabila kualitas pelayanan (X_2) naik maka kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung akan meningkat sebesar 0,095 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi sanksi pajak (X_3) = 0,198 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi pajak (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak hotel (Y) sebesar 0,198. Artinya apabila sanksi pajak (X_3) naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung akan meningkat sebesar 0,198 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. Nilai koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan (X_4) = 0,333 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak hotel (Y) sebesar 0,333. Artinya apabila pemahaman peraturan perpajakan (X_4) naik sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung akan meningkat sebesar 0,333 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependennya diukur dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* (R^2) *Adjusted R²* sebesar 0,710. Berarti kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 71% persen dan sisanya sebesar 29% persen ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

Untuk menguji layak atau tidaknya model penelitian maka dilakukan uji kelayakan model (Uji F). Jika hasil dari Uji F menyatakan signifikan F atau

Probabilities value $\leq 0,05$, maka model dalam penelitian ini dinyatakan layak. Hasil signifikansi uji F dalam penelitian ini adalah $\text{Sig. F} = 0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hotel dan model penelitian dikatakan layak atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

Uji hipotesis (uji t) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen pada variabel dependennya. Taraf nyata (α) yang digunakan 0,05 atau 5 persen. H_0 diterima atau variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, jika tingkat signifikansi thitung $\leq \alpha = 0,05$, dan begitupula sebaliknya. Nilai dari tingkat signifikansi thitung pada pengujian ini disajikan dalam Tabel 9. Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 9 dapat ditarik simpulan hasil penelitian yaitu dengan nilai $\beta_1=0,275$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,006 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,050. Hal ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Berarti, hipotesis pertama (H_1) dapat diterima yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sadar wajib pajak maka, semakin tinggi penerimaan pajak dalam hal ini pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh

Manik Asri (2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2006). Menurut Jatmiko (2006) kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 9 hasil pengujian pada hipotesis kedua (H_2) memperlihatkan bahwa nilai $\beta_2=0,095$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,013 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,050. Hal tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Berarti, hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Apabila wajib pajak merasa nyaman oleh pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak akan merasa senang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak dalam hal ini pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

Hasil pengujian pada hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini berdasarkan Tabel 9 yang menunjukkan nilai $\beta_3=0,198$ dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,028 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,050. Hal ini menunjukkan variabel sanksi pajak memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan oleh wajib pajak yang memahami mengenai hukum perpajakan yang secara otomatis akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan yang tegas dan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan diharapkan dapat menimbulkan efek jera sehingga wajib pajak dapat disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Muliary dan Ery (2006) menyatakan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.

Hasil pengujian pada hipotesis keempat (H_4) yakni variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 9, nilai $\beta_4=0,333$ dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,004 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,050. Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya WP hotel di Kabupaten Klungkung. Wajib pajak yang memiliki pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berarti, semakin baik pemahaman peraturan wajib pajak tentang perpajakan, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diberikan berdasarkan pada hasil pembahasan serta analisis hasil penelitian, yakni kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Klungkung. Hal ini menunjukkan apabila tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi, maka kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung akan meningkat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Klungkung. Hal ini menunjukkan apabila wajib pajak menerima pelayanan yang baik, maka kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung akan meningkat. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Klungkung. Hal ini menunjukkan sanksi perpajakan yang dikenakan semakin besar, maka kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung akan meningkat. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Klungkung. Hal ini menunjukkan apabila pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klungkung akan meningkat.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan, yakni perlu dilakukan peningkatan pengawasan dalam proses pemungutan pajak terkait penerapan sanksi pajak agar sesuai dengan

peraturan dan ketentuan yang berlaku di Kabupaten Klungkung guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi terkait setiap perubahan peraturan perpajakan daerah, khususnya pajak hotel agar wajib pajak lebih memahami hal-hal yang mendasar seperti hak dan kewajiban wajib pajak hotel. Diperlukan fasilitas yang memadai dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang profesional guna memberikan pelayanan yang optimal pada wajib pajak.

REFERENSI

- Chau, Liung. 2009. *A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model*. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), h: 34-40.
- Ekawati dan Endro, 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. 6(1), h:87-107
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1 Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ke 4. Semarang: BP Undip.
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Manik Asri, Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makasar*.
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- O'Donovan, G. 2002. Environmental Disclosure in the Annual Report, Extending the Applicability and Predictive Power of Legitimacy Theory. *Accounting Auditing and Accountanbility Journal*. 15(3), pp: 344-371.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation* 1(5), pp: 150-169.
- Risnawati, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Informatika*.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Supadmi, 2009. Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 2
- Supriyati, & Hidayati, Nur. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Keptuhan Wajib Pajak*. Surabaya: STIE Perbanas.
- Suyana, Utama, 2011. *Aplikasi Analisis Kuantitatif: Edisi ke 5. Buku Ajar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- 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.