

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP BADUNG UTARA

**Made Adi Mertha Prabawa
Naniek Noviari**

Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar (Unud), Bali, Indonesia
Email : boworockabilly93@yahoo.co.id /telp. 087 860 912 951
Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya yaitu dengan diubahnya sistem pembayaran pajak menjadi *self-assesment system*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara dan sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 100 anggota sampel dan untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat disarankan agar KPP Pratama Badung Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dan juga disarankan dilakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Sikap, Kepatuhan*

ABSTRACT

Tax has very important role in state revenues to fund various forms of spending with the aim of improving public welfare. Considering the important role of taxes, the government in this case the Directorate General of Taxation has made various efforts to maximize tax revenue. One of them is a tax payment system transforms into self-assessment system. This research aimed to determine the effect of service quality KPP Pratama North Badung and attitudes toward individual taxpayer reporting compliance of taxpayers in KPP-Pratama North Badung. In this study the sample size is as much as 100 members of the sample and to collect the data used questionnaires. The data is processed using multiple linear regression analysis models with *SPSS*. From research result known that the quality of service and attitude taxpayer simultaneously or partially significant effect on compliance reporting individual taxpayers. Based on this conclusion, it can be suggested that the North Badung Pratama KPP can improve the quality of services is good and also suggested that efforts to increase awareness of the taxpayer.

Keywords: *Quality of Service, Attitude, Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Besarnya penerimaan negara dari sektor pajak dapat dilihat dari besarnya persentase penerimaan pajak dibanding dengan persentase penerimaan negara dari sektor lainnya. Agar pembangunan nasional dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan maka pajak perlu terus ditingkatkan dengan berbagai cara diantaranya mengadakan regulasi undang - undang perpajakan yang dapat merubah perilaku wajib pajak yang mengarah pada pertumbuhan sikap positif wajib pajak.

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat dibidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara tidak hanya bergantung pada aparat perpajakan (*fiskus*) saja, tetapi juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak.

Pajak berfungsi sebagai *budgetair*, dimana pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran. Dalam rangka menjamin kelangsungan pembangunan nasional, sektor pajak menjadi salah satu tumpuan bagi penerimaan negara. Hal ini dapat dilihat dari Tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan APBN Indonesia 2005 – 2011 (dalam Miliar rupiah)

No	Uraian	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1	Pendapatan Negara	493.919,40	636.153,10	706.108,40	979.305,40	847.096,60	990.502,30	1.082.630,10
2	Penerimaan Dalam Negari	478.680,20	622.921,60	685.171,60	942.963,30	828.426,20	967.940,90	1.059.512,00
3	Penerimaan Perpajakan	331.791,90	395.971,50	470.051,90	622.358,70	601.251,80	720.764,50	816.422,30
4	Penerimaan Negara Bukan Pajak	146.888,30	226.950,10	215.119,70	320.604,60	227.174,40	247.176,40	243.089,70

sumber: <http://www.anggaran.go.id>

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Badung Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK/.01/2007. KPP Pratama Badung Utara merupakan KPP Pratama pecahan dari KPP Denpasar Barat dengan kantor asal KP PBB Badung. KPP Pratama Badung Utara membawahi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kerobokan. Adapun wilayah kerja KPP Pratama Badung Utara adalah Kecamatan Mengwi, Abiansemal, Petang dan Kuta. Sebelumnya penerapan organisasi KPP Pratama di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bali, tempat kedudukan KPP Pratama Badung Utara sekarang ini merupakan tempat kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) Badung sebelumnya, yakni Kantor Pelayanan Pajak yang melaksanakan tugas pelayanan di bidang Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dengan wilayah kerja seluruh kecamatan yang ada di kabupaten Badung dan Tabanan. Ketidak pahaman wajib pajak terhadap berbagai fungsi dan ketentuan perpajakan yang ada dapat menjadikan wajib pajak tidak memiliki kesadaran pentingnya membayar dan melaporkan pajak. Krause(2000), berpendapat bahwa pengetahuan atau pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan dapat mempengaruhi juga terhadap patuh tidaknya wajib

pajak. Ketaatan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara Tahun 2008-2010

Uraian	2008	2009	2010	2011
WP Efektif	19.659 WP	27.916 WP	36.622 WP	37.860 WP
SPT Masuk	14.869 Lembar	18.709 Lembar	20.717 Lembar	21.704 Lembar
SPT Tidak Masuk	4.790 Lembar	9.207 Lembar	12.890 Lembar	16.156 Lembar
Persentase kepatuhan	75,6%	67,1%	61,5%	42,7%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara 2011

Data di atas menunjukkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara mengalami penurunan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, faktor kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara dan sikap wajib pajak orang pribadi secara simultan (serempak) memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- 2) Apakah kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- 3) Apakah sikap wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

Mengetahui Pengaruh kualitas layanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara dan sikap wajib pajak orang pribadi secara simultan (serempak) memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- 2) Untuk mengetahui Kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- 3) Untuk mengetahui sikap wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

1. Teori Pajak

Ada berbagai macam definisi tentang pajak yang dikemukakan, salah satunya menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2007:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut oleh Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2007:1), kemudian disempurnakan menjadi pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Rusyadi Khoiru (2009),

mendefinisikan pajak merupakan sumber pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah.

Berdasarkan pengertian pajak di atas maka ciri ciri pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara, baik pusat maupun daerah.
- 2) Peralihan kekayaan dari rakyat kepada negara. untuk membiayai pengeluaran rutin.
- 3) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- 4) Tanpa memperoleh imbalan langsung maupun tidak langsung.

2. Teori Kepatuhan pajak

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yang bercirikan sebagai berikut.

- 1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan Peraturan perundang - undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan tepat.
- 3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
- 4) Melakukan pembayaran pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajiban dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya. Masalah bagaimana memupuk sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan suatu masalah yang menyeluruh yang dihadapi oleh hampir semua negara.

Kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi merupakan kewajiban perpajakan orang pribadi secara formal menurut undang-undang perpajakan antara lain wajib pajak wajib mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP, wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan melaporkannya sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Sedangkan kepatuhan teknis adalah keadaan dimana wajib pajak secara substansi/ hakekat memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

3. Teori Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml et al (1990;76), mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Juram (Tjiptono:1996;133), mendefinisikan kualitas sebagai suatu kecocokan untuk memakai, orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas layanan dapat dilakukan melalui Indikator-indikator kualitas layanan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Pelanggan dapat melihat secara langsung tentang keadaan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan : perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan)

Pelanggan dapat merasakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. keinginan pelanggan yang bersifat dinamis yang berhubungan langsung dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

3. *Responsivenees* (ketanggapan)

Pelanggan merasakan adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

4. *Assurance* (jaminan kepastian)

Mencakup pengetahuan, keahlian/kemampuan untuk memberikan rasa percaya, keramahan, dan kesopanan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah, sehingga menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty* (empati)

Memberikan perhatian yang tulus meliputi kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

4. Teori Sikap

Sikap merupakan evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosionalnya, atau kecondongannya bertindak (*action tendencies*) ke arah sasaran atau gagasan tertentu.

5. Pengukuran Komponen Sikap

1) Komponen kognitif

Komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki individu mengenai sesuatu.

2) Komponen Afektif

Komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek kesadaran. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin adalah mengubah sikap seseorang komponen afektif disamakan dengan kesadaran yang dimiliki seseorang.

3) Komponen konatif

Komponen Konatif merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung yang berlokasi di Jalan A. Yani No.100 Denpasar Barat.

2. Obyek penelitian

Obyek penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

3. Jenis Dan Sumber Data

Jenis Data

- a. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai bentuk informasi yang berkaitan dengan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yaitu gambaran umum, sejarah, dan struktur organisasi.
- b. Kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah skor yang diperoleh dari jawaban responden.

Sumber Data

- a. Data Primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden terhadap kuesioner mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
- b. Data sekunder dalam penelitian ini mengenai tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

4. Populasi/ Sampel

Populasi dalam penelitian ini Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara sebanyak 36.622 wajib pajak.

Berdasarkan populasi dalam penelitian ini maka teknik pengambilan Sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidentall sampling*, artinya dari populasi yang ada dalam penelitian ini maka anggota sampel ditetapkan berdasarkan anggota sampel yang secara kebetulan ditemukan dalam penelitian ini. Wajib pajak orang pribadi yang ditemukan dan dimintai data yang berkaitan dengan penelitian yang berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi.

5. Metode Pengumpul Data

Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pernyataan tertulis kepada responden mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Daftar pernyataan dengan pilihan skala likert dengan interval empat jenjang dimana responden diberikan kebebasan untuk menentukan pendapat/opini pada kuesioner tersebut.

6. Teknik Analisis

- 1) Teknik Analisis Deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak.
- 2) Teknik Analisis Linier Berganda digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS) 15.0 for windows*.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara (X_1) dan sikap wajib pajak orang pribadi (X_2) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

1. Uji Pengaruh secara simultan

F_{hitung} (144,337) lebih dari F_{tabel} (3,09), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

2. Uji pengaruh secara parsial

Pengujian yang dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji t (t -test). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara dan sikap wajib pajak orang pribadi secara parsial pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

a. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara (X_1) secara parsial pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Dengan hasil sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} (6,072) lebih dari t_{tabel} (1,658), maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara secara parsial berpengaruh signifikan pada variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,374 ini berarti apabila kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

- b. Pengujian pengaruh Sikap wajib pajak orang pribadi (X_2) secara parsial pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

Dengan hasil perhitungan sebagai berikut.

t_{hitung} (6,442) lebih dari t_{tabel} (1,658), maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa sikap wajib pajak orang pribadi secara parsial berpengaruh signifikan pada variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara dan sikap wajib pajak orang pribadi secara simultan (serempak) memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
2. Kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara
3. Sikap wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

SARAN SARAN

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat disarankan hal - hal sebagai berikut.

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Badung Utara saat melaporkan pajak.

2. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian dapat diperluas hingga Kantor Pelayanan Pajak Seluruh Bali sehingga hasil penelitian ini bisa digeneralisasi.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi selain kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustini, Pratama. 2008. *Pengaruh Norma Subjektif, kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat* (studi kasus pada perusahaan Kontruksi di kota Denpasar). *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*
- Andreas (2007) *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur*
- Arlita (2009) yang berjudul “*Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)”.
- Bobek, D., Richard C. Hatfield, 2003. An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15.
- Brady, Michael K, and Christopher J. Robertson, 2001. Searching for a Concensus on the antecedent role of service quality and satisfaction : an exploratory crossnational study, *Journal of Business Research* Vol.51. pp 53-60
- Carman, James M, 1990, Consumer Perception of Service Quality , An Assessment Of The SERQUAL. Dimension. *Journal of Retailing* Vol.66 (1): 23-33.
- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-26/PJ.2/1988 Tentang Kriteria WP Efektif Dan WP Non Efektif*. Jakarta
- Djatmikowati, Sri Hartini. 2009. *Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*. *Telaah Bisnis*, X (1): h: 43-60
- Emile de'Rozari, Andreas. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur*. *Skripsi Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*.
- Farrel, Andrew, Anne Souchon dan Geofrfrey Durden, 2001. *Service Quality Enhancement: the role of employees service behavior*

Gunadi 2005 *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 4 no. 5, 4-9

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

Hanno, D.M. and G.R. Violette 1996. An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior. *Behavioral Research in Accounting*, 8 (supplement).

<http://www.anggaran.go.id>

ImamGhozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

James, S. Nobes, C. 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practice*. Europe: Prentice Hall.

Jung, Woon-Oh. 1999. *Taxpayer Disclosure and Penalty Laws*. Seoul National University. Oktober: 151-742.

Khoiru, M Rusyadi, 2009. *Dampak Persepsi Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planning)*. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Vol. 9, No 1 , Februari 2009 : 61-70.

Knut Eriksen, Lars Fallan (1996) Tax Knowledge and attitudes toward taxation; A report On Krause, K. 2000. *Tax complexity: problem or opportunity?*. Public Finance Review 28 (5), 395-414

Kotler, 1997, *Marketing Management*, Ninth edition, Prentice/Hill inc

Krause, K. 2000. *Tax complexity: problem or opportunity?*. Public Finance Review 28 (5), 395-414

Mardiasmo, 2006 *Perpajakan Edisi Revisi 2006*. Yogyakarta: Salemba Empat

Muliari, Ni ketut. 2010. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar

- 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
- Palda, Filip. 2004. *Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries*. *Kyklos*, Vol. 57, No. 2, pp. 237-252
- Putri (2009), “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Malang Selatan)*”.
- Resmi, Siti, 2007, *Perpajakan Teori & Kasus*, Yogyakarta, Salemba.
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sumadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.