

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Kadek Juniati Putri¹
Putu Ery Setiawan²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: nanaputri60@gmail.com/ telp: +62 85 737 203 866

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi (*attribution theory*), teori kontinjensi dan *theory of perceived behavior* (TPB). Populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sejumlah 100.703 wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik penentuan sampel metode *insidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of taxpayer awareness, knowledge and understanding of regulations, taxation, quality of service and tax penalties on tax compliance on the Tax Office (KPP) Pratama East Denpasar. The theory used in this study are attribution theory (attribution theory), contingency theory and the theory of perceived behavior (TPB). The population in this study include individual taxpayers registered at the Tax Office Pratama East Denpasar number 100.703 taxpayers. The samples used in this study were 100 respondents with incidental sampling technique sampling method. The data collection was conducted by questionnaire. Data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that the taxpayer awareness, knowledge and understanding of regulations, taxation, quality of service and tax penalties positive effect on tax compliance.

Keywords: taxpayer awareness, knowledge and understanding of regulations, taxation, quality of service, tax penalties, tax compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif, penegakan hukum serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan perpajakan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Penelitian yang dilakukan Solich Jamin (2001) dalam Nugroho (2006) menghasilkan bahwa, tingkat kepatuhan wajib pajak badan (WP Badan) lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh Wajib Pajak Badan lebih cenderung untuk menggunakan jasa konsultan pajak bahkan memiliki karyawan khusus untuk mengurus masalah perpajakannya, berbeda dengan WPOP yang

cenderung untuk tidak menggunakan jasa konsultan pajak akibat biaya yang cukup mahal sehingga WPOP biasanya menghitung sendiri kewajiban perpajakannya.

Sadhani dalam Santi (2012 : 4) menjelaskan bahwa, tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kota Denpasar khususnya pada wilayah Denpasar Timur, hingga tahun 2014 terdapat sebanyak 100.703 WPOP yang terdaftar dan hanya sebanyak 92.040 WPOP yang efektif. Besarnya jumlah WPOP yang menyampaikan SPT tahun 2014 adalah 30.445 dengan tingkat kepatuhannya 30,23 persen. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Denpasar Timur ternyata mengalami fluktuasi. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepatuhan WPOP di KPP Denpasar Timur periode 2010-2014:

Tabel 1.
Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur Periode 2010-2014

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP yang menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
2010	78.669	26.965	34,27
2011	85.601	32.838	38,36
2012	91.240	35.372	38,76
2013	95.737	35.135	36,69
2014	100.703	30.445	30,23

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa, dari tahun 2010 hingga 2014 tingkat kepatuhan WPOP di wilayah Denpasar Timur senantiasa mengalami fluktuasi. Pada tahun 2010 hingga 2012 tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama

Denpasar Timur mengalami peningkatan dimana tahun 2010 tingkat kepatuhannya sebesar 34,27 persen menjadi 38,36 persen pada tahun 2011 dan menjadi 38,76 persen pada tahun 2012. Namun, terjadi penurunan dari tahun 2013 hingga 2014. Besarnya persentase kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2014 paling rendah, yaitu sebesar 30,23 persen. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmatu, 2000). Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Simon James *et al.*, dalam Gunadi: 2005). Kepatuhan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sistem perpajakan di Indonesia sesuai Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, penjelasan pasal 2 ayat 1 menyatakan, Indonesia menganut *self assessment system* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan

sendiri pajaknya. Penerapan sistem tersebut membawa konsekuensi dibutuhkannya pemahaman ketentuan yang berlaku, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor dimaksud antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara (James dan Nobes, 1997).

Pelaksanaan *self assessment system* ini diikuti beberapa kebijakan oleh pemerintah seperti penyuluhan (*tax dissesmination*), pelayanan perpajakan (*tax service*), dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Hal tersebut dilaksanakan secara optimal agar tercipta kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan haknya di bidang perpajakan (Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amin, 2005). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system* (Choong dan Lai, 2009). Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat

waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Penerapan *self assessment system* diharapkan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak.

James dan Alley (2002) menyatakan tidaklah mudah menyadarkan semua wajib pajak untuk memenuhi persyaratan sistem perpajakan. Upaya penyuluhan, pendidikan, dan sebagainya tidak akan berarti banyak bagi masyarakat dalam membangun kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak (Hardiningsih Pancawati dan Yulianawati Nila, 2011). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Chau dan Leung (2009) menyebutkan kepatuhan yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ancaman sanksi yang kurang tegas terhadap wajib pajak yang lalai juga menyebabkan wajib pajak cenderung mengabaikan kewajibannya, dengan demikian kesadaran wajib pajak terhadap aturan-aturan pajak yang ada sangat menentukan berhasil tidaknya penerapan aturan perpajakan. Pelaksanaan perpajakan diperlukan pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran masyarakat yang baik tentang aturan perpajakan. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak terutama tergantung pada pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai aturan perpajakan dan tingkat pendidikan (Qomaria, 2008). Penelitian

yang dilakukan oleh Ishandoko (2012), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembayar pajak berharap diperlakukan dengan hormat, karena mereka jujur melaporkan pendapatan mereka yang sebenarnya (Feld dan Frey, 2002). Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Anggraeni, 2013). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011)

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan apabila ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Ketidapatuhan wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system* dapat berkembang apabila tidak adanya ketegasan dari instansi perpajakan (Maria dan Afriyanti, 2012). Tindakan penegakan hukum tersebut dilaksanakan melalui pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak. Upaya penegakan hukum tersebut salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka sangat diperlukan tenaga pemeriksa pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai.

Hak dan kewajiban wajib serta sanksi pelaksanaan kewajiban perpajakan yang berlaku di Indonesia di atur dalam Undang-undang UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Peraturan ini dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus yang menggambarkan kesetaraan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan fiskus. Upaya penegakan peraturan tersebut kepada wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut Simon (2004) dan Doran (2009) sanksi hukum akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban mereka, oleh sebab itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam

membayar pajak dapat meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Debby Farihun (2013) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. KPP Pratama Denpasar Timur adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang terdapat di Bali, yang telah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan dengan baik. KPP Pratama Denpasar Timur merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan, sehingga KPP Pratama Denpasar Timur memiliki jumlah wajib pajak terdaftar yang cukup besar. Terjadinya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT setiap tahunnya juga menjadi salah satu alasan peneliti memilih KPP Pratama Denpasar Timur. Peneliti menambahkan variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi (*Attribution Theory*), Teori Kontinjensi dan *Theory of Perceived Behavior* (TPB). Teori atribusi dikembangkan oleh Heider (1958), melalui tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan tingkah laku seseorang. Heider (1958) dalam Suartana (2010) menyatakan bahwa teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa dan

mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2008).

Pendekatan kontinjensi yang digunakan oleh para peneliti dalam penelitian seperti ini adalah dalam rangka memberikan masukan faktor-faktor yang sebaiknya dipertimbangkan dalam perancangan penelitian. Pendekatan kontinjensi yang digunakan banyak menarik minat para peneliti karena mereka ingin mengetahui apakah tingkat keandalan variabel independen selalu berpengaruh sama pada setiap kondisi atau tidak terhadap variabel dependennya.

Theory of Perceived Behavior (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Ajzen (1980) dalam Anangga (2012), menyatakan pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi dan hasil dari setiap tingkah laku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan

negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Ishandoko (2012) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009). Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak menggambarkan kemampuan wajib pajak untuk melaporkan dengan benar pajak penghasilannya. Penelitian yang dilakukan oleh Qomaria (2008) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

H₂ : Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan kepada wajib pajak

yang bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mendorong optimalisasi penerimaan pajak. Pandiangan (2008) dalam Nugroho (2012) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

H₃ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Sanksi yang tegas akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan. Menurut Simon (2004) dan Doran (2009) sanksi hukum akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban mereka, oleh sebab itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Debby Farihun (2013) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif, yang digunakan untuk menjabarkan pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Kapten Tantular No. 4 GKN II, Renon-Denpasar. KPP Pratama Denpasar Timur hingga tahun 2014 memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 100.703 wajib pajak.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat dan variabel bebas. Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipergunakan dalam penelitian ini sebagai variabel dependen. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak adalah pendaftaran diri untuk mendapatkan NPWP, pengisian formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung pajak yang terhutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya dan melaksanakan pelaporan tepat waktu.

Variabel independen pertama dalam penelitian ini yaitu Kesadaran wajib pajak (X1). Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap

moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran diri, mengetahui fungsi pajak dan pentingnya pajak bagi pembangunan nasional

Variabel independen kedua dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (X2). Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman makna pajak, sosialisasi peraturan perpajakan dan memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak

Variabel independen ketiga dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X3). Kualitas Pelayanan Pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak yaitu fasilitas pelayanan, profesionalisme pelayanan, kenyamanan pelayanan dan kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan.

Variabel independen keempat dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan (X4). Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, sanksi berupa denda dan sanksi pidana. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan, penegakan hukum oleh aparat pajak dan sosialisasi sanksi perpajakan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung melalui jawaban responden dalam pengisian kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari KPP Pratama Denpasar Timur berupa segala informasi yang berkaitan dengan gambaran umum, sejarah, struktur organisasi, serta jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 117). Populasi dalam penelitian ini meliputi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sejumlah 100.703 Wajib Pajak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 118). Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *insidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui yang dipandang cocok (wajib pajak sendiri) sebagai nara sumber. Menurut Umar (2008: 67) jumlah sampel yang dapat digunakan ialah lebih besar atau sama dengan jumlah sampel yang diperoleh dari rumus *Slovin*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Slovin* maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 wajib pajak dengan responden wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Penentuan ukuran sampel tersebut dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 2008 : 78), yaitu:

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

Keterangan:

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

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{100.703}{(1+100.703(0,1)^2)}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi, wawancara dan kuisisioner. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, penelitian ini juga disertai dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji signifikan F dan uji parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian sejumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan responden. Informasi mengenai karakteristik variabel penelitian, antara lain nilai minimum, maksimum, *mean* (rata-rata) dan standar deviasi disajikan dengan menggunakan statistik deskriptif.

Tabel 2.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	9,00	20,00	16,24	3,59607
Kesadaran Wajib Pajak	100	11,00	24,00	19,26	3,71625
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	100	19,00	44,00	33,83	7,26282
Kualitas Pelayanan	100	12,00	28,00	22,54	4,48211
Sanksi Perpajakan	100	5,00	20,00	14,79	3,57402

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti, variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 11,00 dan nilai maksimum sebesar 24,00. Nilai rata-rata untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 19,26 dengan penyimpangan sebesar 3,59607. Berdasarkan data tersebut sebaran data kesadaran wajib pajak cukup merata.

Variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai

minimum sebesar 19,00 dan nilai maksimum sebesar 44,00. Nilai rata-rata untuk variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah sebesar 33,83 dengan penyimpangan sebesar 7,226282. Data penelitian memiliki sebaran data yang merata.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 12,00 dan nilai maksimum sebesar 28,00. Nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 22,54 dengan penyimpangan sebesar 4,48211. Sebaran data penelitian ini merata. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00. Nilai rata-rata untuk variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 14,779 dengan penyimpangan sebesar 3,57402. Berdasarkan data tersebut, sebaran data penelitian merata.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Biasanya syarat minimum suatu kuesioner untuk memenuhi validitas adalah jika r bernilai 0,3.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y_1-Y_5	0,712– 0,923	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	$X_{1.1}-X_{1.6}$	0,726 – 0,948	Valid
Pengetahuan dan Pemahaman peraturan perpajakan	$X_{2.1}-X_{2.11}$	0,612 – 0,954	Valid
Kualitas Pelayanan	$X_{3.1}-X_{3.7}$	0,793 – 0,919	Valid
Sanksi Perpajakan	$X_{4.1}-X_{4.5}$	0,732 – 0,900	Valid

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai $r > 0,3$ sehingga disimpulkan bahwa instrument penelitian dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

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. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 4, 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.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,899	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,933	Reliabel
Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	0,957	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,941	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,891	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2016

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, maka dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang terbebas dalam masalah multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta masalah normalitas data. Menurut Ghozali (2007), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai probabilitas pengujian yang lebih besar 0,05.

Hasil uji normalitas pada Tabel 5 menunjukkan besarnya nilai *Kolmogrov-Smirnov Z* yaitu 0,796 dan nilai signifikan sebesar *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar

0,550 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal.

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,796
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,550

Sumber: Data diolah, 2016

Uji asumsi yang kedua yang harus dipenuhi adalah uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang bermakna (kolerasi) antara setiap variabel bebas dalam suatu model regresi. Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 6 menunjukkan bahwa besarnya nilai Tolerance > 0,1 yaitu pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,421, variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan sebesar 0,6523, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,637 dan variabel sanksi perpajakan sebesar 0,706 sedangkan nilai VIF pada masing-masing variabel lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai tolerance	Nilai VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,421	2,377
Pengetahuandan Pemahaman Perpajakan	0,523	1,911
Kualitas Pelayanan	0,637	1,569
Sanksi Perpajakan	0,706	1,416

Sumber: Data diolah, 2016

Uji heterokedastisitas adalah uji asumsi klsik ketiga yang harus dipenuhi. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui bahwa pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian, mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan model *glejser* (Ghozali, 2007).

Tabel 7.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,325	Bebas heteroskedastisitas.
Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	0,528	Bebas heteroskedastisitas.
Kualitas Pelayanan	0,059	Bebas heteroskedastisitas.
Sanksi Perpajakan	0,100	Bebas heteroskedastisitas.

Sumber: Data diolah, 2016

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 7 memperlihatkan tingkat signifikansi tiap variabel bebas di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi terbebas dari heteroskedastisitas. Oleh karena model telah memiliki data yang terdistribusi normal, bebas dari gejala multikolinearitas dan heteroskedastisitas maka analisis berikutnya dapat dilanjutkan.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilakukan untuk pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka digunakan model persamaan linear berganda yang terdapat pada Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0,632	1,234		-0,512	0,610
Kesadaran Wajib Pajak	0,345	0,073	0,420	4,720	0,000
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,126	0,037	0,271	3,395	0,001
Kualitas Pelayanan	0,115	0,051	0,164	2,262	0,026
Sanksi Perpajakan	0,144	0,071	0,139	2,025	0,046
Konstanta =	-0,632				
R Square =	0,683				
F sig =	0,000				

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 8, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = -0,632 + 0,345 (X_1) + 0,126 (X_2) + 0,115 (X_3) + 0,114 (X_4) + \varepsilon \dots (2)$$

Nilai konstanta sebesar -0,632 artinya apabila kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan sanksi perpajakan (X_4) sama dengan nol atau konstan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak cenderung turun. Koefisien β_1 sebesar 0,345, hasil ini menunjukkan apabila variabel kesadaran wajib pajak meningkat 1 satuan maka akan mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,345 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Koefisien β_2 sebesar 0,126, hasil ini menunjukkan apabila variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan meningkat 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,126 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Koefisien β_3 sebesar 0,115, hasil ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,115 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Koefisien β_4 sebesar 0,114, hasil ini menunjukkan apabila variabel sanksi perpajakan meningkat 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,114 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Pengujian selanjutnya adalah uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 8 besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *R square* (R^2) adalah 0,683. Hasil

ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 68,3 persen dan sisanya 31,7 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan atau validitas dari suatu model regresi berganda dan untuk mengetahui apakah model penelitian dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8, diperoleh nilai P_{value} uji F sebesar 0,000, hasil statistik tersebut menunjukkan model yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen dan uji hipotesis dapat dilanjutkan.

Hasil pengujian nilai t hitung pada Tabel 8 menunjukan variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi β_1 sebesar 0,345 dan nilai P_{value} sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05, ini berarti H_1 diterima. Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ishandoko (2012).

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8 menunjukkan variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai koefisien regresi β_2 sebesar 0,126 dengan P_{value} sebesar 0,001 nilai ini lebih kecil dari 0,05, ini berarti H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012).

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Palil (2005) menyatakan bahwa pengetahuan merupakan hal penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Sosialisasi yang dilaksanakan secara rutin diharapkan dapat memberi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayanti dan Nurlis (2010) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hasil perhitungan pada Tabel 8 menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi β_3 sebesar 0,115 dengan P_{value} sebesar 0,026 nilai ini lebih kecil dari 0,05, ini berarti H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Purwoko (2008).

Pelayanan yang berkualitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Gilbert at all, 2004). Pandiangan (2008) dalam Nugroho (2012) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil uji ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8 menunjukkan, variabel sanksi perpajakan memiliki nilai koefisien regresi β_4 sebesar 0,114 dengan P_{value} sebesar 0,046 nilai ini lebih kecil dari 0,05, ini berarti H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan (X_4) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Debby (2013). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan

perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Sanksi yang tegas akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surliani (2014) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, serta semakin baik tingkat kualitas pelayanan pajak dan didukung oleh penerapan sanksi hukum yang tegas di KPP Pratama Denpasar Timur maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah KPP Pratama Denpasar Timur sebagai instansi pemerintah dapat mengadakan sosialisasi mengenai pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan kepada para wajib pajak yang lebih rutin

sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang sudah baik di KPP Pratama Denpasar Timur hendaknya dipertahankan sehingga kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Timur semakin meningkat.

REFERENSI

- Anangga, Septian. 2012. Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi Theory Of Planned Behavior dan Technolgy Acceptance Model. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Andriana, Ateng. 2011. Analisa Atas Pengaruh Penerapan Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Format Wajib Pajak di KPP Cicadas Kota Bandung. Skripsi Unikom. Bandung.
- Anggraeni, Intan Yuningtyas. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. Diponegoro Journal of Social and Politic.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Chau, Gerald and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fishcer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2):p:34-40.
- Choong, K.F., & Lai, M.L. 2009. Self Assessment Tax System and Compliance Complexities : Tax Practitioners Perspectives. *Oxford Bussiness & Economics Coference Program*.
- Doran, Micheal. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal on Legislation* (www.ssrn.com), 46:p:111-116.
- Feld, Lars P & Frey, Bruno S. 2002. Trust Breeds Trust : How Taxpayers are Treated Working Paper No. 98. *Institute For Empirical Research in Economics University of Zurich*.
- Ghozali, Imam. 2007 .Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program SPSS. Semaram: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gilbert. G. Ronald, Veloutsou Clepatra, Goode, Mark M.H. And Moutinho L. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry Cross – National Approach. *The Journal of Sources Marketing*, Vol 18 (5):p 371-383.
- Gunadi. 2005. Akuntansi Pajak. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana.

- Hardiningsih, Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* Vol. 3 No. 1.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley.
- Ishandoko, Mohamad Agus. 2012. Pengaruh Sanksi Perpajakan , Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bangkalan). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura*.
- James, S & Nobes C. 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practise. Europe: Prentice Hall*.
- James, Simon & Alley Clinton. 2002. *Tax Compliance, Self-Assessment And Tax Administration. MPRA Paper 26906. University Library of Munich, Germany*.
- Maria M. Sari, Afriyanti. 2012. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* Vol. 7 No. 1.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012 . Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang. <http://eprints.ac.id/316190/1/NUGROHO.pdf>. Diunduh 15 September 2013.
- Nurmantu, S. 2000. *Dasar-dasar Perpajakan*. Jakarta. Ind-Hil-Co.
- Palil, Mohd. Rizal. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *The Journal of Accounting*. 7(1):pP11-21.
- Purwoko, Aditya Dwi. 2008. Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan KPP, Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak. Skripsi UIN. Jakarta.
- Qomaria, Siti. 2008 . Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Skripsi UIN. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Edisi 6. Jakarta : Salemba Empat.

- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Suartana, I Wayan, 2010. Akuntansi Keprilakuan Teori dan Implementasi, Cetakan Pertama, Andi Offset, Denpasar.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suliari dan Kardinal. 2014. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Ilir Barat. www.eprints.mdp.ac.id/1120/1/67Jurnal.pdf. Diakses pada 21 November 2014.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis.Vol 2.
- Umar, Husein. 2008. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Widayanti & Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.
- Widodo, Widi. 2010. Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak. Bandung: Alfabeta.