

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

I Putu Eka Adiputra¹
Dewa Gede Wirama²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: ekajamboel@gmail.com /telp: +62 81999943205

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 wajib pajak air tanah aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung periode 2011 sampai 2015 dengan penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah.

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

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the influences of the service quality, tax penalties, and the consciousness of taxpayers toward the compliance of groundwater taxpayers in the Regional Revenue Bureau of Badung Regency. The sample used in this study were 92 active groundwater taxpayers who have been registered in the bureau during 2011 – 2015, the number of which was determined by the Slovin Formula. The data collection was conducted through questionnaires and the data analysis was undertaken based on regression analysis. The result of this study shows that the service quality influences positively the compliance of groundwater taxpayers, that the tax penalties also affects the compliance of groundwater taxpayers positively, and that the consciousness of taxpayers affects the compliance of groundwater taxpayers as well.

Keywords: *compliance of taxpayers, service quality, tax penalties, consciousness of taxpayers*

PENDAHULUAN

Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten atau kota dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Masing-

masing daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya dan setiap daerah juga memerlukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. Penyelenggaraan pembangunan membutuhkan pembiayaan untuk menyokong pembangunan itu sendiri, baik yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri. Salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri tersebut adalah dari sektor pajak (Andreoni, 1998).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1). Judisseno (1997:7) menyatakan bahwa timbulnya pungutan pajak merupakan suatu hal yang logis dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Semakin besar jumlah pajak yang diterima, maka akan semakin menguntungkan bagi negara (Alim, 2005). Tabel 1 memperlihatkan laporan penerimaan pendapatan negara berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2015.

Tabel 1.
Laporan Penerimaan Pendapatan Negara Berdasarkan APBN Tahun 2015

Keterangan	Nilai Pendapatan (dalam triliun rupiah)
Penerimaan dari sektor pajak	1.235,8
Penerimaan dari sektor bukan pajak	252,4
Pendapatan Negara	1.488,2

Sumber: www.pajak.go.id

Tabel 1 menunjukkan penerimaan negara tahun 2015 sebesar Rp 1.488,2 triliun yang berasal dari penerimaan sektor pajak sebesar Rp 1.235,8 triliun dan

penerimaan sektor bukan pajak sebesar Rp 252,4 triliun. Besarnya penerimaan dari sektor pajak menunjukkan bahwa pajak masih tetap menjadi sumber penerimaan terbesar bagi negara. Hasil penerimaan dari sektor pajak nantinya digunakan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009).

Pajak merupakan kekayaan yang potensial yang dimiliki oleh setiap daerah dan hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya dengan pajak daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pembangunan. Daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan. Undang-undang yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-undang No. 28 Tahun 2009. Peraturan ini menyatakan pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat.

Pajak daerah yang dimiliki oleh tiap-tiap daerah adalah salah satu indikator kesiapan pemerintah daerah dalam berotonomi. Tingginya perolehan atas pajak daerah diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah mengaskan

bahwa pajak daerah dapat digolongkan menjadi 2 (dua) yaitu Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi) dan Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota). Salah satu jenis Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) adalah pajak air tanah.

Peraturan Daerah Kabupaten Badung No. 1 Tahun 2011, menyatakan bahwa pajak air tanah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mencapai hal tersebut perlu pengaturan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Pajak air tanah adalah salah satu sumber dana yang memiliki peran penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penerimaan pajak air tanah akan memberikan tambahan penerimaan pajak terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung.

Tabel 2 menunjukkan kontribusi pajak air tanah terhadap PAD Kabupaten Badung dengan presentase yang berbeda di setiap tahunnya, tentunya tidak terlepas dari jumlah wajib pajak air tanah yang memberikan kontribusi di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kontribusi yang diberikan dari pajak air tanah terhadap PAD Kabupaten Badung memang masih rendah dibandingkan dengan pajak lainnya seperti Pajak Hotel dan Restoran (PHR), Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan Retribusi. Meskipun kontribusi pajak air tanah masih rendah terhadap PAD Kabupaten Badung, akan tetapi penerimaan pajak air tanah setiap tahunnya terus mengalami peningkatan.

Tabel 2.
Penerimaan Pajak Air Tanah serta Kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung Tahun 2011-2015 (dalam rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak Air Tanah (Rupiah)	Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Rupiah)	Kontribusi (%)
2011	7,760,335,795.00	1,406,298,099,449.01	0,5%
2012	31,287,449,335.00	1,872,346,181,795.69	1,7%
2013	41,407,510,659.00	2,279,053,294,585.67	1,8%
2014	47,633,381,104.00	2,722,625,562,620.69	1,7%
2015	56,426,593,384.84	2,994,492,691,764.57	1,9%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, 2016

Meningkatnya penerimaan pajak air tanah dikarenakan perkembangan wajib pajak air tanah di Kabupaten Badung selalu meningkat. Perkembangan jumlah wajib pajak air tanah yang aktif dan tidak aktif dari tahun 2011-2015 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Perkembangan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung Tahun 2011-2015

Tahun	Wajib Pajak Aktif Lama	Wajib Pajak Aktif Baru	Wajib Pajak Tidak Aktif	Jumlah Wajib Pajak
2011	-	382	-	382
2012	382	62	-	444
2013	444	85	-	529
2014	529	311	2	838
2015	838	381	3	1216

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, 2016

Tabel 3 memperlihatkan perkembangan wajib pajak air tanah aktif dan tidak aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung pada tahun 2011-2015. Jumlah wajib pajak air tanah terbesar terdapat pada tahun 2015. Walaupun peningkatan penerimaan pajak air tanah dan jumlah wajib pajak air tanah dari tahun 2011-2015 selalu mengalami peningkatan yang terdapat pada Tabel 2 dan Tabel 3, namun Dinas Pendapatan Kabupaten Badung masih tetap

memiliki piutang pajak air tanah kepada wajib pajaknya. Hal ini disebabkan karena tidak semua wajib pajak mau memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor lain yang juga menjadi pemicu adanya piutang tersebut adalah karena tidak adanya kesadaran pada beberapa wajib pajak dalam membayar pajak dan kurangnya sanksi tegas kepada wajib pajak yang kurang/tidak membayar pajaknya. Piutang pajak yang dimiliki Dinas Pendapatan Kabupaten Badung adalah bukti dari kurang atau tidak patuhnya wajib pajak air Tanah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tabel 4 menyajikan data tunggakan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Tabel 4.
Daftar Tunggakan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung Tahun 2011-2015 (dalam rupiah)

Tahun	Jumlah Tunggakan Wajib Pajak Air Tanah
2011	4,194,436,038.00
2012	14,901,085,552.00
2013	14,487,956,840.00
2014	11,036,066,769.00
2015	12,073,033,416.60

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, 2016

Tabel 4 memperlihatkan jumlah tunggakan wajib pajak air tanah di Kabupaten Badung mengalami fluktuasi. Mulai dari tahun 2011 sebesar Rp 4,194,436,038.00, tahun 2012 naik secara drastis sebesar Rp 14,901,085,552.00, untuk tahun 2013 serta tahun 2014 mengalami penurunan masing-masing sebesar Rp 14,487,956,840.00 sampai dengan Rp 11,036,066,769.00, namun di tahun 2015 kembali mengalami kenaikan sebesar Rp 12,073,033,416.60. Tingginya

jumlah tunggakan wajib pajak air tanah ini mengindikasikan bahwa masih tinggi pula tingkat ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak (2009) yang di dalam penelitiannya menjelaskan bahwa, kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009).

Dinas Pendapatan Kabupaten Badung merupakan instansi yang menangani pembayaran pajak air tanah di Kabupaten Badung. Peningkatan penerimaan pajak air tanah sangat ditentukan oleh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak air tanah itu sendiri, sehingga peningkatan tersebut dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pembangunan daerah di Kabupaten Badung. Menurut Supadmi (2009), untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dalam penelitian Palda dan Hanousek (2002), menyatakan bahwa sebagian besar hal tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992).

Pelayanan adalah sesuatu hal yang penting yang nantinya akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Baldry, 1987). Kualitas pelayanan inilah yang harus selalu dibenahi dan ditingkatkan oleh pemerintah. Adanya perasaan puas atau senang atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan akan dapat memberikan motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak, sanksi perpajakan juga diperlukan untuk memberikan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak (Frey, 2002). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:47). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Djatkowati, 2009). Ali *et al.* (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Menurut Webley *et al.* (1991), untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas perpajakan.

Pemungutan pajak merupakan pekerjaan yang tidak mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah menjadi hal yang sangat penting, karena hal tersebut akan dapat membantu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya (Verhorn, 1999). Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Alifa, 2011). Namun menurut Komalasari dan Nashih (2005) menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan masih banyak upaya-upaya yang harus dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar.

James dan Nobes (1997) menyatakan bahwa tidak satupun sistem perpajakan dapat berfungsi dengan efektif tanpa peran serta sebagian besar wajib pajak, karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak sangatlah penting. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. James dan Alley (2004), menyatakan kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Laderman, 2003). Pembayaran pajak diharapkan tidak dianggap sebagai beban melainkan menjadi kewajiban setiap warga negara untuk bersama membangun daerah dan negara di dalam mengatasi masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran. Melaksanakan kewajiban perpajakan yang

diimbangi dengan kesadaran dan kejujuran serta mengikuti norma atau peraturan yang berlaku akan membuat wajib pajak terhindar dari sanksi perpajakan. *Tax compliance* adalah kunci dari keseluruhan sistem perpajakan dan dengan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi niscaya akan mendorong tingkat penerimaan pajak yang tinggi pula.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepatuhan (*compliance theory*). Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara didalam memenuhi kewajibannya yaitu meningkatkan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. Menurut Tyler (dalam Saleh dan Susilowati, 2004) terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan hukum yaitu instrumental dan normatif.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan. Menurut Supadmi (2009), dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Penelitian mengenai kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Sanjaya (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59). Muliari dan Ery (2011), meneliti pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil analisis persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Fuadi dan Yeni (2013) meneliti pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya. Pratiwi (2013) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak

reklame di dinas pendapatan kota Denpasar dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

H₃ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif, yaitu digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:55). Lokasi penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berasal dari responden. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung khususnya pada perusahaan-perusahaan yang menggunakan air tanah dan terdaftar sebagai wajib pajak air tanah aktif.

Variabel *dependen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak air tanah (Y). Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pandangan tentang kepatuhan wajib pajak tersebut diukur dengan indikator yaitu, 1) pemasangan water meter dilakukan untuk mempermudah menghitung jumlah pemakaian air, 2) pembayaran pajak dilakukan tepat waktu sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang diperoleh, 3) pembayaran pajak dilakukan tepat jumlah

sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang diperoleh, 4) wajib pajak segera melakukan pembayaran tunggakan pajak jika mendapat surat teguran.

Variabel *independen* pertama dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (X_1). Kualitas pelayanan adalah pemenuhan segala harapan dan keinginan masyarakat selaku wajib pajak sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat (Parasuraman *et al.*, 1985). Menurut Santika (2014) menyatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, yaitu 1) bukti langsung, yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi wajib pajak Air Tanah di Kabupaten Badung, 2) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan, 3) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 4) empati adalah kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya sama dengan perasaan orang lain yang mencangkup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi wajib pajak, dan memahami kebutuhan wajib pajak.

Variabel *independen* kedua dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan (X_2). Sanksi perpajakan adalah tindakan dan hukuman untuk memaksa wajib pajak menaati ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan yang dapat dikenakan kepada pelanggarnya berupa sanksi administrasi

maupun sanksi pidana. Untuk mengukur variabel sanksi perpajakan digunakan 5 indikator (Santika, 2014) yaitu, 1) sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, 2) sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, 3) pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, 4) sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, 5) pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan.

Variabel *independen* ketiga dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X_3). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dalam diri wajib pajak di dalam membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Menurut Santika (2014), pandangan tentang kesadaran wajib pajak tersebut diukur dengan indikator yaitu, 1) pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan, 2) pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, 3) anda sudah merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban wajib pajak air tanah yang ada di Kabupaten Badung, yaitu jawaban terhadap serangkaian pertanyaan/pernyataan yang ada didalam kuesioner yang diajukan dari peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan

pajak. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data penerimaan pendapatan negara, penerimaan pajak air tanah, pendapatan asli daerah (PAD), jumlah wajib pajak air tanah dan tunggakan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

Populasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah 1.216 wajib pajak air tanah. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa wajib pajak air tanah aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung selama periode 2011 sampai dengan 2015. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 sampel yang diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2004:78), yaitu :

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

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

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{1.216}{(1 + 1.216(0,1)^2)}$$

$$n = 92,401$$

$$n = 92 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara, kuesioner dan observasi partisipan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap

variabel terikat. 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

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total.

Tabel 5.
Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X _{1.1}	0,890	Valid
	X _{1.2}	0,900	Valid
	X _{1.3}	0,787	Valid
	X _{1.4}	0,888	Valid
	X _{1.5}	0,887	Valid
	X _{1.6}	0,881	Valid
	X _{1.7}	0,945	Valid
	X _{1.8}	0,888	Valid
	X _{1.9}	0,948	Valid
	X _{1.10}	0,889	Valid
	X _{1.11}	0,986	Valid
	X _{1.12}	0,872	Valid
	X _{1.13}	0,925	Valid
	X _{1.14}	0,956	Valid
Sanksi Perpajakan (X2)	X _{2.1}	0,897	Valid
	X _{2.2}	0,965	Valid
	X _{2.3}	0,971	Valid
	X _{2.4}	0,882	Valid
	X _{2.5}	0,834	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	X _{3.1}	0,942	Valid
	X _{3.2}	0,958	Valid
	X _{3.3}	0,930	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y _{1.1}	0,976	Valid
	Y _{1.2}	0,903	Valid
	Y _{1.3}	0,795	Valid
	Y _{1.4}	0,941	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini dapat dilihat dari nilai masing-masing

item pertanyaan yang memiliki nilai *Pearson Correlation* positif dan besarnya diatas 0,30 atau lebih besar dari 0,30 ($PC > 0,30$).

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama (Sugiyono, 2013:183). Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,983	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,948	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,937	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,927	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yang artinya seluruh instrumen kuesioner dalam penelitian ini layak digunakan menjadi alat ukur.

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. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *Sig. (2-Tailed)* adalah 0,200 dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,077. Hal

tersebut menunjukkan bahwa nilai *Sig. (2-Tailed)* lebih besar dari *level of significant* 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak air tanah berdistribusi normal.

Tabel 7.
Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	92
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,077
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Data Diolah, 2016

Uji asumsi yang kedua yang harus dipenuhi adalah uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 8 menunjukkan bahwa besarnya nilai *Tolerance* >0,1 dan 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 8.
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,373	2,677	Bebas multikolinearitas
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,466	2,147	Bebas multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	0,397	2,521	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data Diolah, 2016

Uji heterokedastisitas adalah uji asumsi klasik ketiga yang harus dipenuhi. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui bahwa pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian.

Tabel 9.
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,138	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,811	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	0,086	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah, 2016

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 9 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 linier berganda merupakan digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) pada kepatuhan wajib pajak air tanah (Y) di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Sebagai dasar perhitungannya dapat dilihat dari Tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig. t
Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah (Y)	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,115	0,022	5,246	0,000
	Sanksi Perpajakan (X_2)	0,164	0,054	3,022	0,003
	Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	0,427	0,096	4,439	0,000
Constant	= 0,701				
Adjusted R Square	= 0,781				
F-Hitung	= 109,354				
Sig	= 0,000				

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 10, model regresi yang digunakan sebagai berikut.

$$Y = 0,701 + 0,115X_1 + 0,164X_2 + 0,427X_3 + \varepsilon$$

Nilai 0,701 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak sama dengan nol maka kepatuhan wajib pajak air tanah meningkat sebesar 0,701 satuan. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) = 0,115, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak air tanah (Y) sebesar 0,115. Artinya adalah apabila kualitas pelayanan (X_1) naik sebesar satu satuan sementara sanksi perpajakan (X_2) dan kesadaran wajib pajak (X_3) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung akan meningkat sebesar 0,115 satuan.

Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_2) = 0,164, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak air tanah (Y) sebesar 0,164. Artinya adalah apabila sanksi perpajakan (X_2) naik sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan (X_1) dan kesadaran wajib pajak (X_3) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung akan meningkat sebesar 0,164 satuan.

Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_3) = 0,427, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak air tanah (Y) sebesar 0,427. Artinya adalah apabila kesadaran wajib pajak (X_3) naik sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan (X_1) dan sanksi perpajakan (X_2) diasumsikan tetap, maka

kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung akan meningkat sebesar 0,427 satuan.

Pengujian selanjutnya adalah uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 10 besarnya nilai *adjusted R square* sebesar 0,781. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak air tanah sebesar 78,1 persen dan sisanya 21,9 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor 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 10 nilai F hitung sebesar 109,354 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak air tanah yang merupakan variabel dependen.

Tabel 10 hasil analisis menunjukkan $\beta_1 = 0,115$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis pertama (H_1) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Santika (2014) dan

Sanjaya (2013) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh fiskus sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak, hal ini bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak dapat dilakukan dengan cara membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran dan pelaporan, sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban yang harus dipenuhinya. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik akan senantiasa merasa senang dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak, karena wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Artinya apabila kualitas pelayanan baik, maka kepatuhan wajib pajak air tanah akan meningkat dan tentunya dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan penerimaan pajak khususnya pajak air tanah.

Tabel 10 menunjukkan nilai $\beta_2 = 0,164$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,003 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini konsisten

dengan penelitian yang dilakukan Pranata (2014) dan Pranadata (2014) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:47). Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bentuk dari sanksi perpajakan dapat dilakukan dengan cara memberikan sanksi administrasi maupun sanksi pidana dan sanksi ini harus dilaksanakan secara konsisten kepada semua wajib pajak yang tidak memenuhi atau melanggar kewajiban perpajakannya.

Tabel 10 hasil analisis menunjukkan $\beta_3 = 0,427$ dengan tingkat signifikansi t_{hitung} sebesar 0,000 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada tingkat signifikansi dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pratiwi (2013) dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak tersebut pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat apabila munculnya persepsi positif terhadap pajak di setiap wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara, yang dimana kesadaran ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dicapai dengan cara memberikan penyuluhan pajak secara intensif dan berkelanjutan agar wajib pajak memahami tentang kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga wajib pajak memahami jika pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat diperoleh simpulan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan disertai dengan semakin tegas dan semakin besar sanksi perpajakan yang dikenakan, maka kepatuhan wajib pajak air tanah akan semakin patuh di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu dengan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak air tanah akan semakin patuh di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah Dinas Pendapatan Kabupaten Badung harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak air tanah baik seperti meningkatkan kualitas pegawai pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang pajak air tanah ataupun infrastruktur fisik pendukung kenyamanan wajib pajak. Selain itu, petugas pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Badung adalah meningkatkan kesadaran wajib pajak air tanah yaitu dengan cara membantu menumbuhkan rasa kesadaran wajib pajak melalui pemberian sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak air tanah. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui penyelenggaraan seminar secara gratis yang diselenggarakan oleh petugas pajak Dinas Pendapatan Kabupaten Badung atau melakukan sosialisasi melalui media elektronik dan media cetak seperti: melakukan *talkshow* di radio atau televisi, rubrik tanya jawab di koran, tabloid atau majalah, banner, papan iklan/*billboard*, spanduk, dan lain sebagainya.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50: 179-211.
- Ali, M.M., H.W. Cecil, and J.A. Knoblett. 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Policies on Taxpayer Compliance: a study of Self-Employed Taxpayers. *Antlantic Economic Journal*, 29 (2): 186-202.
- Alifa, N.R. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.

- Alim, S. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Tegnologi Informasi*, IV (2).
- Andreoni, J., B. Erard, and J. Feinstein. 1998. Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*, 36:818-60.
- Baldry, J.C. 1987. Income Tax Evasion and the Tax Schedule: Some Experimental Results. *Public Finance*, 42:357-83.
- Chau dan Liung. 2009. A Critical Reviw of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2): 34-40.
- Cronin, J., J. Joseph, and S.A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, 56: 55-58.
- Dinas Pendapatan Daerah/ Pasedahan Agung Kabupaten Badung. 2015. *Profil Dinas Pendapatan Daerah/ Pasedahan Agung Kabupaten Badung Tahun 2015*. Badung.
- Djatkowati, S.H. 2009. Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah. *Telaah Bisnis*, 10 (1): 43-60.
- Elfers, H., R.H. Weigel, and D.J. Hessing. 1987. The Consequences of Different Strategies for Measuring Tax Evasion Behavior. *Journal of Economic Psychology*, 8:311-37.
- Frey, B.S. and A. Stutzer. 2002. What Can Economists Learn from Happiness Research?, *Journal of Economic Literature* 40: 401-435.
- Fuadi, A.O. dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1 (1): 18-27.
- Husein, U. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James, S. and C. Nobes, 1997. *The Economics of Taxation: Principle, Policy and Practice*, Europe: Prentice Hall.
- James, S. and C. Alley. 2004. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal Of Finance and Management In Public Services*, 2: 27-42.
- Judisseno, R K. 1997. *Pajak dan strategis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

- Komalasari, P.T. dan M. Nashih. 2005. Degree of Tax Payer Compliance and Tax Tariff. The Testing on The Impact of income Types. *Simposium Nasional Akuntansi*, VIII: 554-564.
- Laderman, L. 2003. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*, 64 (6): 1453-1514.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1): 1-23.
- Palda, F. dan J. Hanousek. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries. *Journal of Accounting*. 2(1), 1-39.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Pranadata, G.P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2 (2): Semester Genap 2013/2014. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Pranata, P.A. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Denpasar.
- Pratiwi, M.A. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Rusyadi, K. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 (1): 61-70, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.

- Saleh, R. dan Susilowati. 2004. Studi Empiris Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Bisnis Strategi*, 13: 67-80.
- Sanjaya, A.P. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Santika, K.A. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Denpasar.
- Simanjuntak, T.H. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1 (2).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Supadmi, L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): 214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Torgler, B. 2005. Tax Morale and Direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21 (2): 525-531.
- Usshawanichakit, P. 2008. Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performance of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*. 8(1), pp: 202-211.
- Verhorn, C.L. and J. Brondolo. 1999. Organizational Options for Tax Administration, *Bulletin for International Fiscal Documentation*. 53: 499-512.
- Webley, P., H. Robben., H. Elffers and D. Hessing. 1991. Tax Evasion: An Experimental Approach. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.