

SOSIALISASI PERPAJAKAN MEMODERASI PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Cokorda Agung Meggy Megawangi¹
Putu Ery Setiawan²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: meggymegawangi@gmail.com /Tlp: +62 819 330 27032
²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel pemoderasi. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penentuan sampel dilakukan melalui metode *convenience sampling*, ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan menggunakan 100 sampel. Metode analisis data dilakukan dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan. Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how to influence taxpayer awareness and quality service on taxpayer compliance with the socialization of taxation as a moderating. Research conducted at the Tax Office Primary Gianyar. The sampling is done through convenience sampling method, then the sample size was calculated using the formula Slovin using 100 samples. Methods of data analysis done by Moderated Regression Analysis (MRA). The results showed that awareness of the taxpayer and a significant positive effect on tax compliance body. Service quality and significant positive effect on tax compliance body. The results also indicate that the socialization of taxation able to moderate the influence of awareness of taxpayers on tax compliance body. Socialization taxation also able to moderate the influence of service quality on taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer awareness, quality of services, tax compliance, and socialization taxation.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, dana yang cukup besar diperlukan setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam

pembangunan. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam pembangunan, maka semakin besar pula penerimaan yang harus didapatkan. Sumber penerimaan negara ada 2 (dua) yaitu penerimaan dalam negeri dan pinjaman luar negeri. Sumber pendapatan negara yang berasal dari dalam negeri dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu penerimaan negara bukan pajak (PNBP), penerimaan pajak, serta hibah.

Sektor penerimaan pajak merupakan salah satu sumber utama yang diandalkan pemerintah dalam membiayai pembangunan serta pengeluaran-pengeluaran lainnya. Santika (2014) mengatakan bahwa pajak merupakan kekayaan potensial yang dimiliki oleh setiap daerah dan hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya dengan memungut pajak. Jumlah penduduk Indonesia yang setiap tahunnya semakin bertambah menyebabkan sumber penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan dikatakan sebagai sumber penerimaan yang mempunyai umur tidak terbatas. Penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan yang paling besar dibandingkan penerimaan dari sektor lainnya. Perkembangan pendapatan negara dari sektor pajak dan sektor lainnya dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2014 disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Perkembangan Pendapatan Negara Tahun 2010-2014
(dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Penerimaan Negara		
	Pajak	Bukan Pajak	Hibah
2010	723,3	268,9	3,0
2011	873,9	331,5	5,3
2012	980,5	351,8	5,8
2013	1.148,4	349,2	4,5
2014	1.246,1	386,9	2,3

Sumber: Nota Keuangan dan RAPBN (Data diolah), 2015

Tabel 1 menyatakan bahwa sumber penerimaan negara terbesar selama 5 tahun terakhir berasal dari pajak. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN tersebut dialokasikan untuk mendanai berbagai kepentingan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pertanian, industri, perbankan, kesehatan maupun pendidikan.

Semakin besar jumlah pajak yang diterima, maka akan semakin menguntungkan bagi negara (Alim, 2005). Seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Upaya untuk optimalisasi pemungutan pajak dan retribusi daerah dilakukan dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak dengan tetap berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Di Indonesia sistem pemungutan pajak telah menganut *self assessment system* sejak tahun 1984 yang membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) (Simanjuntak, 2009). Wajib pajak harus memiliki sikap kepatuhan untuk menerapkan sistem tersebut, karena saat ini masyarakat masih banyak yang belum sadar akan pentingnya sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Simanjuntak, 2009). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat diperlukan bagi negara, mengingat pajak tersebut merupakan sumber utama penerimaan negara yang akan

digunakan sebagai dana untuk pembangunan bangsa demi tercapainya kemakmuran rakyat. Kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010) adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya. Ocheni (2015) menyatakan kepatuhan wajib pajak dengan kesediaan membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan. Mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju dan berkembang (Razak dan Christopher, 2013). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak tidak menjadi hal mudah. Masyarakat lebih cenderung bersikap antipati pada pajak (Nazmel, 2010). James *et al.* (2004) menyatakan kepatuhan pajak merupakan kesediaan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban-kewajibannya agar sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa diperlukan investigasi seksama, pemeriksaan, ancaman dan peringatan serta penerapan sanksi (hukum atau administrasi), oleh karena itu kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan penerimaan pajak, seharusnya perlu dikaji secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Chau, 2009).

Wajib pajak jika tidak patuh terhadap peraturan pajak, maka secara tidak langsung akan menumbuhkan upaya penghindaran wajib pajak. Jika hal tersebut terjadi, dapat menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak daerah maupun negara. Pemerintah perlu menumbuhkan rasa kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terus

menerus untuk mencapai target pajak yang telah ditetapkan. Clotfetter (1983) menyatakan ketidakpatuhan secara bersamaan akan menyebabkan berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Putri dan Jati (2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Faktor lain selain kesadaran wajib pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam penerimaan pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sehingga memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Parasuraman, dkk. (1985) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam

batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert et al, 2004).

Supadmi (2009) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Cronin (1992) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan.

Upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari kantor pelayanan pajak yakni melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan efektifitas wajib pajak, penelitian dan

penatausahaan surat pemberitahuan pajak tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak. Gambaran jumlah laporan SPT wajib pajak badan yang masuk di KPP Pratama Gianyar disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Laporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar Tahun 2012-2014

Uraian	Tahun		
	2012	2013	2014
WP Badan:			
WP Efektif	5.115	5.238	5.993
WP Tidak Efektif	582	584	584
SPT Masuk	2.513	2.545	2.616
SPT Tidak Masuk	2.396	2.756	3.093
Kepatuhan (%)	49,13	45,95	43,65

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2015

Berdasarkan Tabel 2 bahwa jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahun sejak 2012-2014, sedangkan persentase tingkat kepatuhannya pada periode tahun yang sama cenderung mengalami penurunan. Tabel 2 juga menunjukkan persentase kepatuhan pelaporan SPT menurun dibandingkan dengan jumlah wajib pajak efektif yang terdaftar pada tahun 2012 sebesar 49,13 persen, tahun 2013 menurun menjadi 45,95 persen, dan tahun 2014 kembali menurun menjadi 43,65 persen. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar ini menunjukkan persentase tingkat kepatuhan yang masih rendah. Ketidakepatuhan dapat berasal dari kesalahan yang tidak disengaja

maupun yang disengaja (Lederman, 2003). Perlu dikaji lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar.

Secara teoritis, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pratiwi dan Ery (2014) dari hasil penelitian mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Susmita (2015) juga dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Dharma (2014) mendapatkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan ukuran yang secara teori dapat didefinisikan dengan mempertimbangkan tiga jenis pemenuhan seperti pemenuhan pembayaran, pemenuhan pengisian dan pemenuhan pelaporan (Omweri et al, 2010). Pernyataan ini didukung oleh pernyataan Devos (2009) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Doran (2009) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela.

Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Muliari dan Ery, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2014) dan Pratiwi dan Ery (2014) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Supadmi, 2009). Boonyarat et al. (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Harapan dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik yaitu wajib pajak dapat memperoleh kemudahan. Penelitian yang dilakukan oleh Susmita (2015) menemukan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Sosialisasi perpajakan sangat penting diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak mengadakan sosialisasi perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan ini, maka wajib pajak akan mendapatkan pengertian, informasi, dan pembinaan sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka sosialisasi perpajakan digunakan sebagai variabel pemoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.

H₃: Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Menurut Supadmi (2009), secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh aparat pajak untuk memenuhi harapan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

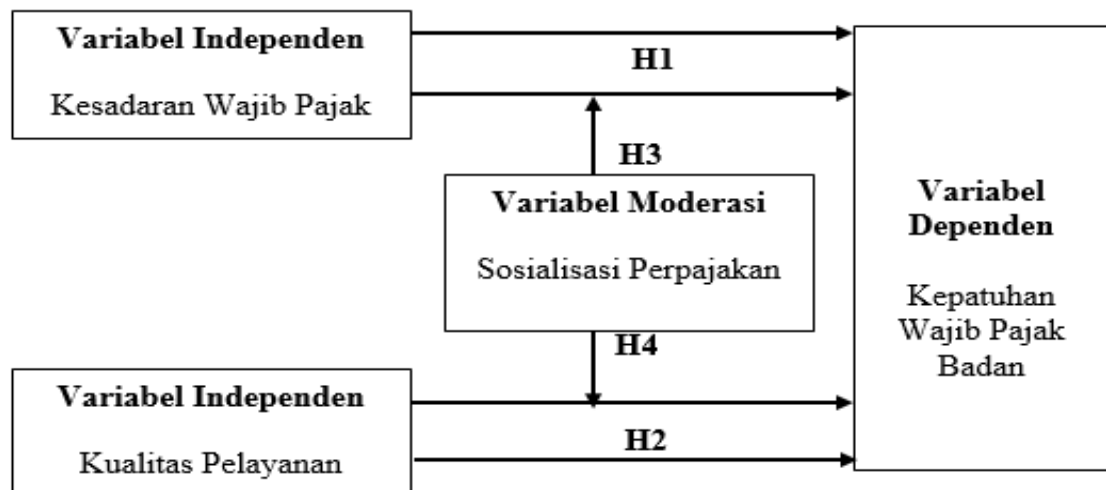
Sosialisasi perpajakan dari aparat pajak sangat diharapkan oleh wajib pajak. Winerungan (2013) menyatakan bahwa kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya sosialisasi perpajakan serta diberikannya kualitas pelayanan yang memadai, akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, maka sosialisasi

perpajakan digunakan sebagai variabel pemoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak.

H₄: Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini dengan bentuk asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Rahyuda, 2004). Pada penelitian ini variabel yang diuji adalah pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh variabel sosialisasi perpajakan. Desain penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber: Data Diolah, 2016

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar beralamat di jalan Dharma Giri, Buruan Blahbatuh, Gianyar. Jumlah populasi dalam penelitian ini bervariasi, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan mempertimbangkan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak badan efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar digunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

Keterangan:

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

Dari rumus di atas. diperoleh bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuisisioner) selanjutnya, kuisisioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian adalah skala *likert* 4 poin.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak melakukan peraturan perpajakannya tanpa adanya dorongan atau paksaan dari orang lain (Muliari dan Ery, 2011). Variabel Kesadaran Wajib Pajak diukur dengan

menggunakan kuesioner yang berisikan enam butir pertanyaan yang diadopsi dari (Widayanti, 2010). Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak (Alabede et al, 2011). Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisikan delapan belas butir pertanyaan yang diadopsi dari (Susmita, 2015). Sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya (Prasmini, 2012). Variabel Sosialisasi perpajakan diukur dengan kuesioner yang berisikan sepuluh butir pertanyaan yang diadopsi dari (Yudha S., 2012). Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisikan lima butir pertanyaan yang diadopsi dari (Prawirasuta, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Sugiyono (2010) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam hal ini berarti mengukur sejauh mana ketepatan pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Syarat minimum suatu kuisisioner yang memenuhi validitas adalah jika korelasi antara butir skor dengan skor total tersebut positif atau lebih besar dari 0,3 dengan tingkat kesalahan alpha 0.05. Berdasarkan hasil olahan SPSS, variabel

kesadaran wajib pajak (X_1) memperoleh nilai sebesar $(0,962 - 0,889) > 0,3$. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memperoleh nilai sebesar $(0,830 - 0,663) > 0,3$. Variabel sosialisasi perpajakan (X_3) memperoleh nilai sebesar $(0,745 - 0,848) > 0,3$. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memperoleh nilai sebesar $(0,857 - 0,876) > 0,3$. Dari hasil olahan SPSS tersebut, dapat dilihat bahwa semua butir variabel mempunyai koefisien lebih besar dari 0,3 sehingga semua instrumen dinyatakan valid.

Menurut Sugiyono (2010) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Tabel 3 menunjukkan hasil uji reliabilitas:

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,969	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,881	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan	0,951	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,665	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* untuk variabel Kesadaran Wajib pajak adalah 0,969. Nilai *cronbach alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,881. Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,951 dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,665. Sesuai dengan yang dikemukakan sebelumnya bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Suyana Utama (2009) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi residual yang normal atau mendekati normal. Tabel 4 menyajikan hasil uji normalitas:

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,483
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,125

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS pada Tabel 4 terlihat bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,125 lebih besar dari tingkat signifikansi (0,1). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolonieritas disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

X_1	0,200	4,998
X_2	0,300	3,335
X_3	0,223	4,490
X_1X_3	0,148	8,683
X_2X_3	0,175	8,421

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai *tolerance* di atas 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinearitas antara variabel bebas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan uji *Glejser*. Jika tingkat signifikansi berada di atas 0,1 maka model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi
X_1	0,658
X_2	0,063
X_3	0,849
X_1X_3	0,870
X_2X_3	0,727

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa masing-masing variabel yang meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

Statistik deskriptif variabel-variabel penelitian ini ditampilkan untuk mempermudah dalam mengetahui tanggapan umum responden terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil ringkasan analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X ₁	100	10	24	22.65	3.488
X ₂	100	35	72	68.38	6.263
X ₃	100	17	40	36.85	5.068
Y	100	11	20	19.07	1.653

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 7 dapat dijelaskan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁) memiliki nilai terendah 10 dan nilai terbesar 24 dengan rata-rata sebesar 22,65. Standar Deviasi untuk Kesadaran Wajib Pajak sebesar 3,488, artinya terjadi penyimpangan nilai Kesadaran Wajib Pajak yang diteliti terhadap nilai rata-rata sebesar 3,488. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) memiliki nilai terendah 35 dan nilai terbesar 72 dengan rata-rata sebesar 68,38. Standar Deviasi untuk Kualitas Pelayanan sebesar 6,263, artinya terjadi penyimpangan nilai Kualitas Pelayanan yang diteliti terhadap nilai rata-rata sebesar 6,263. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X₃) memiliki nilai terendah 17 dan nilai terbesar 40 dengan rata-rata sebesar 36,85. Standar Deviasi untuk Sosialisasi Perpajakan sebesar 5,068, artinya terjadi penyimpangan nilai

Sosialisasi Perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-rata sebesar 5,068. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai terendah 11 dan nilai terbesar 20 dengan rata-rata sebesar 19,07. Standar Deviasi untuk Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1,653, artinya terjadi penyimpangan nilai Kepatuhan Wajib Pajak yang diteliti terhadap nilai rata-rata sebesar 1,653.

MRA merupakan aplikasi khusus regresi linear berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) (Liana, 2009). Hasil pengujian MRA diolah dengan bantuan program SPSS dan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8.
Koefisien Beta Variabel Penelitian dan Konstanta

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4,770	1,675	
X ₁	0,065	0,023	2,778
X ₂	0,085	0,033	0,323
X ₃	0,222	0,047	0,682
X ₁ X ₃	0,006	0,002	1,189
X ₂ X ₃	0,011	0,002	1,313

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 8 dapat dikembangkan persamaan regresi yang dihasilkan melalui *Moderated Regression Analysis* (MRA) adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,770 + 0,065 X_1 + 0,085 X_2 + 0,222 X_3 + 0,006(X_1.X_3) + 0,011(X_2.X_3) + e$$

Berdasarkan persamaan MRA di atas dapat diketahui nilai konstanta 4,770 memiliki makna apabila X₁, X₂, dan X₃ sama dengan nol maka Kepatuhan Wajib Pajak sama dengan 4,770 satuan. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak (X₁) sebesar 0,065 memiliki arti apabila Kesadaran Wajib Pajak naik sebesar satu satuan,

maka Kepatuhan Wajib Pajak naik sebesar 0,065 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) sebesar 0,085 memiliki arti apabila Kualitas Pelayanan naik sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,085 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Nilai koefisien regresi $X_1.X_3$ sebesar 0,006 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah positif, artinya semakin tinggi moderasi Sosialisasi Perpajakan (X_3), maka pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat. Nilai koefisien regresi $X_2.X_3$ sebesar 0,011 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah positif, artinya semakin tinggi moderasi Sosialisasi Perpajakan (X_3), maka pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat.

Uji Kesesuaian Model (Uji F) bertujuan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut layak digunakan untuk mengetahui apakah model dalam penelitian ini layak digunakan atau tidak. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9.
Hasil Uji F

F-Hitung	Signifikansi
24,769	0,000

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 24,769 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,1, maka model penelitian ini layak untuk digunakan sebagai alat analisis untuk menguji

pengaruh variabel independen dan moderasi pada variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependennya. Pada penelitian ini koefisien determinasi dilihat melalui nilai *Adjusted R²* seperti disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Koefisien Determinasi

R-Square	Adjusted R- Square
0,568	0,546

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,546, memiliki arti bahwa 54,6 persen variasi perubahan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan sedangkan sisanya sebesar 45,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0,1, maka hipotesis alternatif diterima dan jika nilai signifikansi > 0,1, maka hipotesis alternatif ditolak. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 11 :

Tabel 11.
Hasil Moderated Regression Analysis (MRA)

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	(Constant)	4.770	1.675		
X ₁	.065	.023	2.778	2.871	.005
X ₂	.085	.033	.323	2.607	.011
X ₃	.222	.047	.682	4.749	.000
X ₁ X ₃	.006	.002	1.189	3.857	.000
X ₂ X ₃	.011	.002	1.313	5.291	.000

Sumber: Data diolah, 2016

Tingkat signifikansi t sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,1 sehingga H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Tingkat signifikansi t sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,1 sehingga H_2 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Tingkat signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,1 sehingga H_3 diterima. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Tingkat signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,1 sehingga H_4 diterima. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji pengaruh kesadaran wajib pajak (X_1) pada kepatuhan wajib pajak (Y) pada Tabel 11 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) sebesar 0,065 menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan KPP Pratama Gianyar. Hasil uji berarti menerima H_1 yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Wajib pajak yang sadar dengan melaksanakan kewajiban perpajakannya akan membuat kepatuhan wajib pajak tersebut meningkat. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena dengan melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak mengetahui bahwa pajak

digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri dan Jati (2014) dan Pratiwi dan Ery (2014). Hasil penelitiannya menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji parsial pengaruh kualitas pelayanan (X_2) pada kepatuhan wajib pajak badan (Y) pada Tabel 11 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,085 menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Menurut Chebusit *et al.* (2014) memfasilitasi kepatuhan memerlukan faktor kualitas pelayanan. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik akan senantiasa merasa senang, merasa puas atas pemberian pelayanan yang diberikan petugas pajak karena wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) dan Susmita (2015). Penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji moderasi kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan (X_1X_3) pada kepatuhan wajib pajak badan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 (Tabel 11) lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu

memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan (X_1X_3) sebesar 0,006 menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Hasil uji berarti menerima hipotesis H_3 yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Sosialisasi perpajakan dapat mempengaruhi kesadaran seseorang dalam membayar pajak. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah akan menyebabkan wajib pajak menjadi sadar akan pentingnya mematuhi peraturan pajak yang telah ditentukan oleh pemerintah. Hasil uji moderasi kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan (X_2X_3) pada kepatuhan wajib pajak badan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 (Tabel 11) lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan (X_2X_3) sebesar 0,011 menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Hasil uji berarti menerima hipotesis H_4 yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Salah satu bagian dari pelayanan perpajakan yang dirasakan langsung manfaatnya oleh wajib pajak adalah sosialisasi. Semakin sering dilaksanakannya sosialisasi perpajakan oleh fiskus kepada wajib pajak badan, akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di KPP Pratama Gianyar. Dalam sosialisasi, pengetahuan wajib pajak badan tentang perpajakan akan semakin bertambah, bertambahnya pemahaman wajib pajak badan tentang perpajakan akan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat disimpulkan dengan seringnya fiskus melakukan sosialisasi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang semakin baik dan selanjutnya akan berdampak pada kepatuhan perpajakan yang meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajaknya maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak badan akan meningkat. Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Artinya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan. Sosialisasi

perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Sosialisasi yang disertai dengan kualitas pelayanan yang optimal akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran yang dapat disampaikan untuk KPP Pratama Gianyar adalah KPP Pratama Gianyar sebaiknya meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak badan secara rutin dan berkesinambungan. Sosialisasi yang dilakukan kepada wajib pajak badan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak badan. Saran yang kedua adalah KPP Pratama Gianyar hendaknya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang optimal akan menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

REFERENSI

- Adiyati, Tatiek. 2009. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Alabede, James O., Zaimah Bt. Zainol Affrin dan Kamil Md. Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 35: p: 90-108.
- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, IV (2)
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang

Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cialacap), Universitas Diponegoro, Semarang.

Boonyarat, Nichapat, Syed Sofian, and Wanida Wadecharoen. 2014. The Antecedents of Taxpayers Compliance Behavior and the Effectiveness of Thai Local Government Levied Tax. *IBT Journal of Business Studies (Formerly Journal of Management & Social Sciences)*, Vol. 10, No. 1, (Spring 2014) pp : 23-39.

Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2):p:34-40

Chebusit, Chepkurui., G. S. Namusonge, Oteki Evans Biraori and Ezekiel Chirchir Kipkoech. 2014. Factors Affecting Tax Compliance Among Small And Medium Enterprises In Kitale Town Trans-Nzoia County, Kenya. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management (IJRRCEM)*. Vol. 1, Issue 3, pp: (60-75).

Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.

Devos, Ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance *Revenue Low Journal*. Vol.19:155.1 Articlez.

Dharma, Gede Pani Esa. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB dan BBNKB. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 8(2), h: 340-353.

Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Comliance. *Harvard Journal On Legislation* Vol.46, page: 111-116.

Gede Putra, Ida Bagus. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Persepsi Tentang Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skirpsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana.

- Gilbert, G. Ronald, Veloutsou Clepatra, Goode, Mark M.H. and Moutinho L. 2004. Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: a Cross National Approach. *The Journal of Service Marketing*, 18(5): p:371-383.
- James, Simon, Clinton, Alley. 2004., Self Assessment, Tax Administration and Tax Compliance. *Journal Of finance And Management In Public Service*. Vol. 2, No. 2, p: 24-42.
- Lederman, Leandra. 2003. The Inteplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*, 64 (6).
- Liana, Lie. 2009. Penggunaan MRA dengan SPSS untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 14,(2),90-97.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan.2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), h:1-23.
- Nazmel, Nazir. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo). *Jurnal Informasi, Perbankan, dan Keuangan Publik*. Vol.5 No. 2 Juli 2010.
- Ocheni, Stephen. 2015. A Causality Analysis between Tax Compliance Behaviour and Nigerian Economic Growth. *Mediterranean Journal of Social SciencesMC SER Publishing, Rome-Italy*, 6(1): pp: 2039-2117.
- Omweri, L. Wanjohi, M. Magutu, P. And Markoro, J. 2010. Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour. *Journal of Business and Management*. Afrika.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49:h:41-50.

- Prasmini, Ni Putu. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani, Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), h: 139-153.
- Prawirasuta, Made Wisnu, Putu Ery Setiawan. 2015. Integritas sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.2.Agustus (2016) : 1661-1686. ISSN : 2302-8556.
- Putri, Siswanto, I Ketut Jati. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3): h: 661-677.
- Rahayu, Dwi. 2010. Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ekonomi*.
- Rahyuda. 2004. *Metodologi Penelitian*. Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana.
- Razak, Abubakari Akbar dan Christoper Jwayire Adafula. 2013. Evaluating taxpayers, attitude and its influence on tax compliance decisions in Temale Ghana. *Journal of Accounting and Taxation*, 5(3), pp:48-57 september 2013.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.

- Santika, I Kadek. 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.
- Saraswati, Ni Ketut. 2012. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 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&B)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistianingrum. 2009. Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2).
- Susmita, Putu Rara. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2 Februari (2016) : 1239-1269. ISSN : 2302-8556.
- Suyana Utama. 2007. *Buku Ajar Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama.
- Torgler, B. (2005). Direct Democracy and Tax Morale. *European Journal of Political Economy*, 21(3), h: 525-531.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak.

Widayanti dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga). *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi (SNA)XIII*: Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), h: 23-45.