

**KEMUDAHAN PENGISIAN SPT, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WPOP  
DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**I Gede Rudi Juliantara<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [rudijuliantara@ymail.com](mailto:rudijuliantara@ymail.com)/Tlp : 08113881995

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

**ABSTRAK**

Pentingnya peranan pajak dalam pembiayaan pembangunan negara menuntut kepatuhan dari wajib pajak agar melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga dapat melancarkan kegiatan pemerintahan. Kemudahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan merupakan variabel dalam penelitian ini sekaligus dijadikan faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi pelaksanaan kewajiban pajaknya di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai variabel tersebut pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan 100 sampel dengan rumus *Slovin*. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk teknik analisis data. Hasil analisis yang menunjukkan bahwa kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki hasil positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Denpasar Timur.

**Kata kunci:** kemudahan pengisian SPT, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

**ABSTRACT**

*The importance of taxes for financing the country's development demanded taxpayer compliance in order to continue to implement his tax liability that will smooth government activities. Value added tax, knowledge of tax regulations, and the quality of service into the factors that influence taxpayer compliance in tax office on East Denpasar. This study aims to provide empirical of evidence about the effect of the value added tax, knowledge of tax regulations, and the quality of services at the level of an taxpayer. Using 100 with Slovin method. this study using multiple linear regression analysis which is to determine the effect of the independent variable. Results of this study show that value added tax, knowledge of tax regulations, and the quality of service a positive effect on tax compliance intax office on East Denpasar.*

**Keywords:** value added tax, knowledge of tax regulation, quality service, tax compliance.

## PENDAHULUAN

Penerimaan dari sektor pajak dapat menjadi alat untuk menopang jalannya perekonomian dan pembangunan suatu negara dan mempunyai peran yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pendapatan negara didominasi dari sektor pajak yang membuat pendapatan pajak sangat potensial merupakan hal yang sangat wajar karena hasil pendapatan dari sektor ini mempunyai umur yang tidak ada batasnya, dan didukung oleh pertumbuhan penduduk yang terus meningkat. Kontribusi penerimaan dari sektor pajak di Indonesia terhadap Laporan Realisasi APBN dari tahun 2011-2015 disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Kontribusi Pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia tahun 2011-2015**

No.	Tahun Anggaran	Pendapatan negara dalam APBN (dalam Triliun Rupiah)	Penerimaan dari Sektor Pajak (dalam Triliun Rupiah)	Persentase Kontribusi Pajak terhadap APBN (%)
1	2011	1.210.599,6	873.873,8	72,1
2	2012	1.338.109,6	980.518,1	73,2
3	2013	1.438.891,0	1.077.306,6	74,8
4	2014	1.550.490,8	1.146.865,7	73,9
5	2015	1.508.020,3	1.240.418,8	82,2

*Sumber:* <http://www.kemenkeu.go.id>, diolah 2016.

Tabel 1 memperlihatkan penerimaan pendapatan dari sektor pajak terus meningkat dan kontribusinya di atas 70 persen terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dari 2011 hingga 2015, sumber penerimaan dari sektor pajak yang

mendominasi membuat peran pajak sangat penting untuk membiayai kebutuhan negara.

Perkembangan zaman mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berinovasi dalam pembaharuan pada sistem perpajakannya dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang berdampak dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Sistem yang ditingkatkan oleh DJP ialah tentang cara penyampaian pengisian SPT yang dimulai pada awal 2005 dengan menggunakan media internet yaitu *e-Filing* melalui *website* DJP *online* atau aplikasi yang disediakan yaitu *e-SPT*.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014 menyebutkan bahwa *e-Filing* merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan juga secara *realtime* melalui media internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id)). Sistem ini diharapkan memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus mendatangi kantor pelayanan pajak, sehingga dari segi waktu akan sangat efektif dan efisien. Pelaporan data SPT dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, tidak bergantung pada jam kantor maupun hari libur. Penerapannya dapat menghemat dari segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dan data akan dikirim langsung ke basis data DJP dengan internet.

*E-Filing* di sini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam hal pengisian dan pelaporan SPT sehingga dapat meningkatkan ketepatan waktu wajib pajak dalam hal penyampaian SPT. Penyampaian *e-Filing* menurut KPP Pratama

Denpasar Timur dilakukan jika wajib pajak merupakan Aparatur Sipil / Pegawai Negeri Sipil (ANS/PNS), wajib pajak pernah melaporkan SPT berupa *e-Filing* sebelumnya, dan wajib pajak yang terdaftar khusus di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus. Pertumbuhan wajib pajak memang terus bertambah namun, kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) merupakan kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak.

Isu *tax compliance* penting karena ketidakpatuhan dapat menimbulkan upaya kegiatan untuk melakukan kegiatan dalam penghindaran pajak. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, dan kewajiban masyarakat dalam mendaftarkan diri merupakan hal yang dapat mengidentifikasi kepatuhan wajib pajak. Anggraeni (2011) mengemukakan dihasil penelitiannya bahwa kemudahan dalam pengisian SPT dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif, namun Kusumaningtyas (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan pengisian SPT pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Perasaan puas dan senang atas pelayanan dari sektor pajak yang telah dilakukan oleh petugas pajak maupun pemerintah dapat memotivasi wajib pajak, dan meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kegiatan pajaknya yang berdampak dalam peningkatan penerimaan negara. Supadmi (2009) bergargumentasi mengenai kualitas pelayanan dalam perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus harus yang terbaik dan terus ditingkatkan. Rukmana (2009) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan

tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Paramartha (2015) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan mengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara positif.

Wajib pajak yang tidak memahami pengetahuan tentang pajak, sehingga wajib pajak akan kesulitan untuk mendaftarkan diri, mengisi SPT, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya (Handayani, 2013). Penelitian yang dilakukan Siregar (2012) menyatakan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif, namun penelitian Handayani (2013) menyatakan untuk pengetahuan peraturan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara negatif.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur adalah kantor pelayanan pajak yang terdapat pada pulau Bali. KPP ini sudah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan yang baik. KPP Pratama Denpasar Timur merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan, sehingga KPP Pratama memiliki jumlah wajib pajak yang terdaftar cukup besar. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Denpasar Timur terpapar dalam Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2010-2015**

Uraian	Tahun					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
WPOP Terdaftar	78.669	85.601	91.240	91.972	96.901	102.145
WPOP Efektif	70.021	76.943	85.280	66.988	71.908	77.150
WPOP yang menyampaikan SPT	26.965	32.838	35.372	36.357	35.805	36.921
(%) Kepatuhan	38,50	42,67	41,47	54,27	49,79	47,85

*Sumber:* KPP Pratama Denpasar Timur, 2016.

Tabel 2 memperlihatkan bahwa tingkat untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk pelaporan dari surat pemberitahuan Tahunannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari 2010 sampai 2015 mengalami fluktuasi, akan tetapi rentang waktu dari 2013 sampai 2015 terjadi penurunan. Cenderung rendah hasil dari kepatuhan wajib pajak selama tahun 2013 sampai 2015. Hal ini karena terjadi penurunan selama tiga tahun terakhir, dan dilihat berdasarkan nilai rata-rata dari kepatuhannya, wajib pajak orang pribadi untuk 2010 sampai 2015 sejumlah 45,75 persen.

KPP Pratama Denpasar Timur yang merupakan kantor pelayanan pajak yang memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas serta informasi bagi wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan serta administrasi dalam hal pelaporan maupun pelaksanaan kewajiban perpajakan KPP Pratama Denpasar Timur tetap memberikan yang terbaik kepada pada wajib pajak yang melaksanakan kegiatan pajaknya. KPP Pratama Denpasar Timur telah menentukan tanggal untuk pelaporan SPT agar wajib pajak dapat menjalankan kegiatan pajaknya dengan tepat waktu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti merasa bahwa penelitian ini penting untuk diteliti karena hasil penelitian sebelumnya antara kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki hasil yang tidak konsisten dan kepatuhan wajib pajak merupakan isu yang penting karena penerimaan dari sektor pajak yang dibayarkan wajib pajak akan sangat bermanfaat bagi pembangunan negara.

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Kemudahan pengisian SPT merupakan penyebab eksternal yang memengaruhi penilaian wajib pajak mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal yang memengaruhi perilaku wajib pajak ialah semakin sederhana formulir pengisian SPT dan ditunjang dengan petunjuk pengisian yang mudah maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Sejalan dengan hasil penelitian Anggraeni (2011) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam proses pengisian memberikan pengaruh dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu dapat dirumuskan untuk hipotesis pertama adalah:

H<sub>1</sub>: Kemudahan dalam pengisian SPT memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur secara positif.

Faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak untuk variabel pengetahuan peraturan perpajakan berdasarkan teori atribusi. Wajib pajak menerima pengaruh dari faktor eksternal tersebut maka semakin wajib pajak memahami pengetahuan mengenai peraturan perpajakan,

maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini selaras dengan Siregar (2012), Kumadji (2014) dan didukung oleh teori, maka perumusan hipotesisnya yaitu:

H<sub>2</sub>: Pengetahuan preraturan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur secara positif.

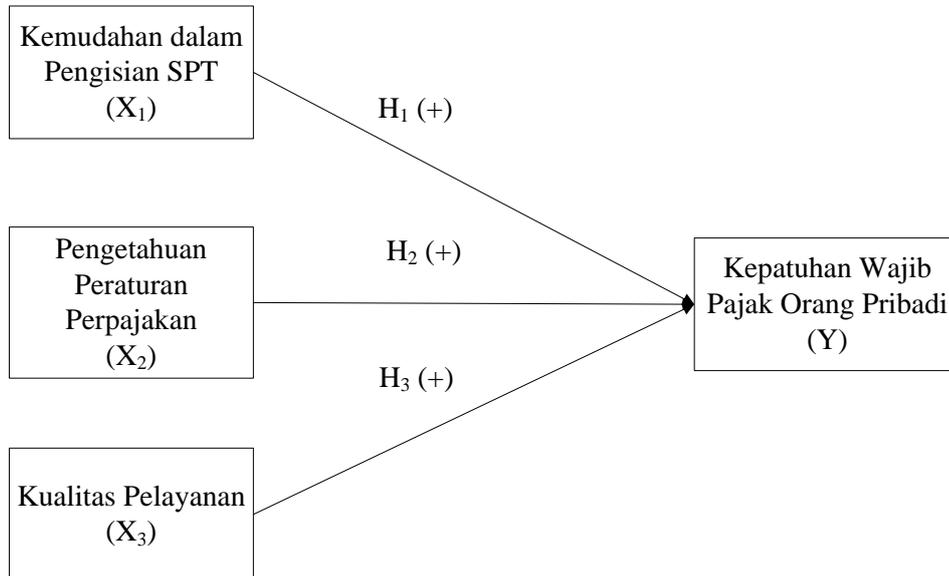
Menurut teori atribusi kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang dapat memengaruhi persepsi dari wajib pajak untuk memberikan penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin baik kualitas pelayanan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Kepuasan yang dihasilkan dari pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Amanda (2012), Supadmi (2009), dan Sanjaya (2004) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur secara positif.

## **METODE PENELITIAN**

Mengetahui hubungan dari variabel kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur merupakan tujuan dari Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif.



**Gambar 1.**

### **Desain Penelitian**

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kegiatan kewajiban pajaknya cenderung menurun menjadi alasan dipilihnya lokasi pebelitian yang bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Tantular No. 4 Renon-Denpasar Timur sebagai lokasi penelitian. Berdasarkan data tingkat persentase kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT yang dipaparkan dalam latar belakang, yaitu dengan rata-rata 45,75 persen dari 2010 sampai 2015.

Sebanyak 77.150 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur 2015 menjadi populasi pada penelitian ini.

Kriteria untuk penentuan sampel pada penelitian ini ialah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, dan Wajib pajak orang pribadi yang melakukan dan mengurus kewajiban perpajakannya sendiri.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Denpasar Timur menjadi objek penelitian ini, khususnya mengenai pengaruh kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Rumus *Slovin* (Husein, 2004:78) menentukan 100 sampel yang digunakan di dalam penelitian. Penggunaan teknik analisis regresi linier berganda yaitu yaitu menguji hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen merupakan teknik analisis data yang digunakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden sejumlah 100 (seratus) wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Denpasar Timur merupakan hasil data dari penelitian ini. Pengolahan data untuk analisis pengujian ketiga hipotesis yaitu pertama-tama dijabarkan dahulu untuk hasil pengujian statistik deskriptif pada masing-masing variabel penelitian. Kemudian menganalisis hasil uji validitas, pengujian reliabilitas, pengujian asumsi klasik, pengujian normalitas, pengujian multikolonieritas, pengujian heteroskedastisitas, dan menganalisis hasil dari analisis regresi linear berganda dengan hasil untuk pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), pengujian kelayakan model (uji F) lalu didapat hasil pengujian untuk pengujian hipotesis (uji t). Berikut ini akan diuraikan mengenai proses pengolahan data untuk menganalisis pengujian hipotesis pertama dan hipotesis kedua yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya dan memberikan uraian mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh. Sebelum menjabarkan urutan pembahasan secara sistematis, dijabarkan terlebih dahulu mengenai pengujian

statistik deskriptif terhadap masing-masing variabel penelitian. Kemudian menganalisis hasil uji asumsi klasik, menilai kelayakan model (uji F), pengujian statistika *wald*(uji parsial), pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan menganalisis hasil *moderated*

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviasi
Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan ( $X_1$ )	100	11,159	17,812	15,948	1,495
Pengetahuan Peraturan Perpajakan ( $X_2$ )	100	10,889	18,638	16,270	1,721
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	100	49,305	63,232	56,098	2,709
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	12,58	18,62	16,016	1,226

Sumber: Data Primer (Data Diolah, 2016)

Hasil uji statistik deskriptif untuk variabel Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan ( $X_1$ ) mendapatkan nilai minimum sejumlah 11,159, nilai maksimum sejumlah 17,812, mean sejumlah 15,948, dan standar deviasi sebesar 1,495. Perbedaan nilai Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 1,495. Pengetahuan Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai minimum sejumlah 10,889, nilai maksimum sejumlah 18,638, mean sejumlah 16,270, dan standar deviasi sejumlah 1,721. Perbedaan nilai Pengetahuan Peraturan Perpajakan yang diteliti mendapat hasil nilai rata-ratanya sejumlah 1,721.

Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) menghasilkan nilai minimum sebesar 49,305, nilai maksimum sejumlah 63,232, mean sejumlah 56,098, dan standar deviasi sejumlah 2,709. Perbedaan nilai Kualitas Pelayanan yang diteliti dengan hasil nilai rata-ratanya sejumlah 2,709. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menghasilkan

nilai minimum sejumlah 12,58, nilai maksimum sejumlah 18,62, mean sebesar 16,016, dan standar deviasi sejumlah 1,226. Perbedaan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 1,226.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>
Kemudahan dalam Pengisian SPT	X <sub>1,1</sub>	0,795
	X <sub>1,2</sub>	0,694
	X <sub>1,3</sub>	0,891
	X <sub>1,4</sub>	0,789
	X <sub>1,5</sub>	0,761
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	X <sub>2,1</sub>	0,870
	X <sub>2,2</sub>	0,841
	X <sub>2,3</sub>	0,759
	X <sub>2,4</sub>	0,849
	X <sub>2,5</sub>	0,812
Kualitas Pelayanan	X <sub>3,1</sub>	0,444
	X <sub>3,2</sub>	0,588
	X <sub>3,3</sub>	0,531
	X <sub>3,4</sub>	0,466
	X <sub>3,5</sub>	0,594
	X <sub>3,6</sub>	0,653
	X <sub>3,7</sub>	0,743
	X <sub>3,8</sub>	0,799
	X <sub>3,9</sub>	0,488
	X <sub>3,10</sub>	0,575
	X <sub>3,11</sub>	0,865
	X <sub>3,12</sub>	0,741
	X <sub>3,13</sub>	0,723

	$X_{3,14}$	0,473
	$X_{3,15}$	0,653
	$X_{3,16}$	0,758
	$X_{3,17}$	0,592
	$X_{3,18}$	0,690
	$Y_1$	0,815
	$Y_2$	0,807
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	$Y_3$	0,813
	$Y_4$	0,891
	$Y_5$	0,866

*Sumber:* Data Primer (Data Diolah, 2016)

Hasil dari pengujian untuk validitas penelitian ini terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kemudahan dalam pengisian surat pemberitahuan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih dari 0,30. Pernyataan dalam kuesioner ini telah memenuhi syarat valid.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan ( $X_1$ )	0,841
Pengetahuan Peraturan Perpajakan ( $X_2$ )	0,884
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	0,908
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ )	0,894

*Sumber:* Data Primer (Data Diolah, 2016)

Hasil uji reliabilitas mendapat hasil bahwa seluruh variabel instrumen dari penelitian ini memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan reliable.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Normalitas**

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,822

*Sumber:* Data Primer (Data Diolah, 2016)

Uji normalitas penelitian ini memperlihatkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,822 > 0,05$ . Pengujian model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi
Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan ( $X_1$ )	0,463
Pengetahuan Peraturan Pajak ( $X_2$ )	0,248
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	0,904

*Sumber:* Data Primer (Data Diolah, 2016)

Nilai signifikansi setiap variabel bebas berada di atas nilai 0,05. Seluruh variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan pada variabel terikat, sehingga model regresi penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Kemudahan dalam Pengisian SPT ( $X_1$ )	0,859	1,164
Pengetahuan Peraturan Perpajakan ( $X_2$ )	0,780	1,282
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	0,888	1,216

*Sumber:* Data Primer (Data Diolah, 2016)

Pengujian nilai *Tolerance* dari setiap variabel bebas yang menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10.

Hasil perhitungan dari nilai VIF dari setiap variabel bebas juga menunjukkan hasil yang sama, yaitu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 tidak terdapat dalam variabel penelitian ini. Hal ini berarti tidak ada multikolonieritas antara variabel bebas yang terdapat dipenelitian ini dalam model regresi.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,215	1,1877		-1,712	0,090
Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan	0,135	0,061	0,164	2,201	0,030
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,155	0,056	0,218	2,778	0,007
Kualitas Pelayanan	0,260	0,044	0,573	7,808	0,000
Adjusted R Square			0,526		
F hitung			37,635		
Signifikansi F			0,000		

Sumber: Data Primer (Data Diolah, 2016)

$$Y = -3,215 + 0,135X_1 + 0,155X_2 - 0,260X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar -3,215 memiliki arti secara statistik apabila nilai kemudahan dalam pengisian surat pemberitahuan ( $X_1$ ), pengetahuan peraturan perpajakan ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sama dengan nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y) dalam membayar pajak cenderung menurun sebesar 3,215 satuan.

Nilai koefisien  $\beta_1$  sebesar 0,135 memiliki arti bahwa terdapat kecenderungan kemudahan dalam pengisian surat pemberitahuan ( $X_1$ )

memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y). Artinya, semakin mudah pengisian SPT akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Nilai koefisien  $\beta_2$  sebesar 0,155 memiliki arti bahwa terdapat kecenderungan pengetahuan peraturan perpajakan ( $X_2$ ) memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y). Artinya, semakin luas pengetahuan peraturan pajak yang dimiliki akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Nilai koefisien  $\beta_3$  sebesar 0,260 memiliki arti bahwa kecenderungan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Pengujian hipotesis, koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R-Square* untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas, yaitu kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,526 memiliki arti 52,60% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kemudahan dalam pengisian SPT ( $X_1$ ), pengetahuan peraturan perpajakan ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ), faktor lainnya memengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 47,40%.

Pengujian Uji F dengan cara membandingkan nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sejumlah 0,05. Hasil menunjukkan nilai signifikansi sebesar

0,000 berarti lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini dengan model regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen layak digunakan. Pengaruh Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur

Nilai signifikansi  $t$  pada uji satu sisi untuk variabel Kemudahan dalam Pengisian Surat Pemberitahuan sebesar 0,030 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,135. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima yaitu kemudahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan berpengaruh positif pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Wajib pajak yang merasa bahwa semakin mudah proses pengisian SPT, semakin sederhana formulir SPT, serta kecepatan waktu dalam pelaporan SPT melalui media *e-SPT*, dan didukung dengan bantuan aparat untuk membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Dukungan media pelaporan SPT *online* yang disediakan oleh DJP, yaitu *e-SPT* juga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa tidak perlu datang ke KPP untuk pelaporan SPT-nya melainkan cukup hanya mengunggah *e-Filling* melalui media yang sudah disediakan.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2011) dan Alifia (2014) yang membuktikan variabel kemudahan dalam pengisian SPT memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur berdasarkan nilai signifikansi  $t$  pada uji satu sisi menunjukkan hasil sebesar 0,007 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,155. Jadi hipotesis yang kedua dalam penelitian ini diterima.

Pengetahuan merupakan hal penting untuk kewajiban perpajakannya. Pentingnya peran dari pajak tersebut untuk pembiayaan pembangunan negara pastinya wajib pajak akan patuh untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Pengetahuan tentang sanksi pajak yang terdapat pada keterlambatan penyampaian SPT, dan wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan yang tepat dan benar maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil yang konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) yang menemukan bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Supriyatin dan Hidayati (2008) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Hipotesis ketiga penelitian ini diterima karena hasil uji menunjukkan nilai signifikansi  $t$  pada uji satu sisi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,260. Hal ini

menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Timur untuk wajib pajak, pasti akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Informasi yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Denpasar Timur akan memberikan kesan bahwa pelayanan dari petugas sudah membantu wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.. Hasil yang sejalan dengan penelitian Supadmi (2009), Amanda (2012), Sanjaya (2014), dan Paramartha (2015) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Kemudahan dalam pengisian dari surat pemberitahuan mendapatkan hasil positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Denpasar Timur. Semakin mudah pengisian surat pemberitahuan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan memiliki hasil positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Denpasar Timur. Semakin seorang wajib pajak yang merasa memahami pengetahuan mengenai peraturan perpajakan maka akan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Semakin baik kualitas

dari pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Timur maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Denpasar Timur dapat memberikan pelatihan teknis secara berkesinambungan seperti penggunaan *e-SPT*, cara mengunggah *e-Filling* maupun hal hal yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Denpasar Timur dapat mengadakan sosialisasi untuk pengisian SPT maupun pemberian informasi terkini mengenai peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan pemahaman pajak bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan yang sudah baik di KPP Pratama Denpasar Timur hendaknya juga dipertahankan dan harus ditingkatkan sehingga kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

Wajib pajak orang pribadi diharapkan lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, memerhatikan pentingnya peran pajak untuk pembiayaan negara dan peraturan perpajakan terkini agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar.=

## **REFERENSI**

- Alabede, J.O., Ariffin, Z.B. and Idris K.M. 2011. Does Taxpayer's Financial Condition Moderate Determination of Tax Compliance Behaviour? :Evidence From Nigeria. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, University Utara Malaysia, Sintok, Kedah State-Malaysia. 1 (2).
- Ali *etal.*2001.The Effectsof Tax Rates and Enforcement Policeson Tax Payer Compliance: Astudy of Self-Employed Tax Payers. *Antlantic Economic Journal*, 29 (2).

- Alifia, Ratna. 2014. Pengaruh Sifat Machiavelli dan Kemudahan Dalam Proses Pengisian SPT Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penyuluhan Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi di KPP Pratama Badung Selatan. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, IV (2).
- Amanda, R. Siswanto Putri. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Anggraeni, Desy. 2011. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemauan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemnberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Badan. *Skripsi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatylah, Jakarta.
- Ardianto, M. 2012. Pengaruh Pemahaman *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tigaraksa. *Skripsi Akuntansi*, 2012.
- Arum, Harjianti 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 KPP Pratama Cilacap). *Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bashaw dan Grant, 1994. Exploring the Distinctive Nature of Work Commitment, *Journal of Personal*.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Christine, N. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Pembantu Sumber Pucung Malang. *Tesis*. Malang: Program Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.

- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: pp:55-68.
- Devi, T.A dan Kautsar, R.S. 2011. Studi Kepatuhan Wajib Pajak dari Aspek Pengetahuan, Persepsi, dan Sistem Administrasi. *The Indonesian Accounting Review*, 1 (1): pp: 45-58.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenade Media Group.
- Djawadi, Behnud M., dan Rene Fahr. 2013. The Impact of Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation: A Report on a Quasi-Experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17: pp: 387-402.
- Edo, Muhammad dan Yunlima, Daniati. 2013. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang. *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
- Esti, Novia Wulandari Ni Putu. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*.
- Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Paktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*, Murai Kencana, Jakarta.
- Fitria, Verisca Dena. 2010. Pengaruh Pengetahuan peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). *Jurnal Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta*.
- Franzoni, A. Luigi. 1999. *Tax Evasion and Tax Compliance*. Italy: University of Bologna.

- Ghoni, Husen Abdul. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: BP UNDIP.
- Gilbert, Ronald G. 2006. A Cross-Industry Comparisson of Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*. Collage of Bussines Administration, Florida International University, 20 (5): pp: 298-308
- Hadiati, Sri. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widnyana Malang. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Sistem Informasi FE Universitas Tegnologi Yokyakarta*, (8): pp:298-311.
- Handayani, Ni Made Sri, 2013, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan peraturan perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi Akuntansi Universitas Warmadewa, Denpasar.
- Hanno, D.M. dan G.R. Violette. 1996. An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior. *Behavioral Research in Accounting*. <http://researchgate.net>. 18 Mei 2016.
- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3 (1): pp: 126-142.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relation*. University of Graz.
- Herawan, Lavenia. 2014. Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*. *Ultima Accounting Desember 2014 Universitas Multimedia Nusantara*, 6 (2): pp: 77-95.
- James & Nobes, 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practice*, Europe: Prentice Hall.
- James, Simon & Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2 (2): pp: 27-42.

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*, Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Kusumaningtyas, Indriana Nurul. 2013. Analisis Pengetahuan peraturan perpajakan, Perlakuan yang Adil, Niat Berperilaku Patuh dan Kemudahan Pengisian SPT Terhadap Kepatuhan Pajak (Wilayah Jakarta dan Tangerang). *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta*.
- Kirchler, E. 2007. *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kumadji, Srikandi. 2014. Pengaruh Pengetahuan peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Ps Perpajakan*, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya: pp: 1-9.
- Mahendrayana, I G. L. N. A. Dwi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, dan Jumlah Wajib Pajak pada Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- 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 KPP Denpasar Timur. *Jurnal akuntansi bisnis*, 6.
- Mehmet Nar. 2015. The Effects of Behavioral Economics on Tax Amnesty. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (2): pp:580-589.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing

Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Yogyakarta*, 1 (1): pp:15-22.

Nugroho, Agus. 2005. *Strategi Jitu : Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Nuryanah, Siti dan Christine. 2009. Income Tax Gap: Kajian Deskriptif dan Empiris atas Koreksi Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 6 (2): pp: 221-244.

Palda, Filip dan Hanousek, Jan. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.

Palil, Mohd. Rizal. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7 (1): pp:11-21.

Paramartha, I Putu Indra Pradnya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.

Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: pp: 41-50.

Permatasari, Aprilia. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.

Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Brawijaya, Malang.

- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani. 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.*
- Prawira, I.F.A., 2015. The Effect of Granting Tax Amnesty to Tax Revenues. *Research Journal of Finance and Accounting Student of Doctoral Accounting Science Program Faculty of Economic Padjadjaran University*, 6 (4): pp:158-161
- Riduwan, Engkos Achmad Kuncoro. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Richard W., Spranca, Mark D., dan Mendelson, Gerald A. 1996. The Actor-Observer Effect Revisited: Effects of Individual Differences and Repeated Social Interaction on Actor and Observer Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, University of California, Berkeley. 71 (2): pp:375-389.
- Rukmana, Dian Ayu. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang. *Jurnal Akuntansi*, pada Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- 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 Universitas Udayana, Denpasar.*
- Setiyaji, Gunawan dan Hidayat Amir. 2008. Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Indonesia Esa Unggul.*

- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyoni, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(2): pp: 1-9.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1(2).
- Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Sumantara, I Wayan. 2012. Analisis Tingakt Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran Berdsarkan Peraturan Daerah Nomor 20 dan 21 Tahun 2001 di Kabupaten Badung 2011. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): pp:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Susilawati, Evi Ketut. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4 (2): pp: 345-357.
- Trisna Dewi, Ni Luh Putu. 2010. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Utami, Santi Budi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. *Tugas Akhir Program Studi Akuntansi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Yudi Arista, Made. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

