

PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN, SANKSI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Ni Made Lisa Rusmayani¹
Ni Luh Supadmi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: lisarusmayani@yahoo.co.id telp: +6283114356798

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

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tabanan memiliki peranan penting untuk meningkatkan pendapatan daerah. Data tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan tahun 2011-2015 mengindikasikan wajib pajak masih kurang patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Kata kunci: kepatuhan, sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Vehicle tax compliance in Tabanan has an important role to increase local revenue. Data arrears vehicle tax at SAMSAT Tabanan on 2011-2015 proving that there is still taxpayer that less obedient to completed their tax liabilities. This research purpose to knowing the effect of socialization of taxation, tax knowledge, tax pinalties, and service quality to vehicle tax compliance. The method of collecting data at this research is using the survey method with questionnaire instrument. The samples used of 100 respondents was calculated based on the formula slovin of sampling accidental. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the analysis, this study showed that the socialization of taxation, tax knowledge, tax penalties and service quality positive and significant impact on taxpayer compliance in paying vehicles tax in SAMSAT Tabanan.

Keywords: tax compliance, socialization, knowledge, pinalties, service quality.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang secara terus-menerus melaksanakan pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak adalah sumber dana untuk mengatasi masalah yang ada

yaitu masalah sosial, kesejahteraan, kemakmuran serta dapat dijadikan kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009).

Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Alabede et al., 2008). Pajak daerah memiliki peranan penting sebagai sumber dana dan penopang pembangunan daerah. Pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta potensi untuk mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat dan meningkatkan kemandirian daerah. Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dimiliki. Semakin tingginya PAD yang didapatkan oleh suatu daerah maka semakin besarnya kemampuan daerah dalam menggunakan PAD tersebut untuk pembangunan daerahnya (Pratiwi, 2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010:393). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Dharma, 2014).

Penerimaan daerah dari pajak akan meningkat apabila didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara jujur

dan bertanggung jawab. Masyarakat mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan serta diharapkan kepatuhan membayar pajak bagi masyarakat akan meningkat sehingga *tax ratio* dalam penerimaan daerah pun meningkat.

Besarnya penerimaan PKB di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan semakin meningkat, disebabkan oleh semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kota Tabanan. Bila dilihat dari perkembangan selama lima tahun terakhir, wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan dari tahun 2011-2015 disajikan pada Tabel 1. berikut.

Tabel 1.
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Telah Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan Tahun 2011-2015

Tahun	Jenis Kendaraan				Jumlah
	Sedan Jeep Wagon	Mini Bus Bus	Pickup Truck	Sepeda Motor	
2011	7.253	14.051	7.099	161.310	189.713
2012	6.124	14.502	10.823	136.788	168.237
2013	5.434	16.185	14.493	271.849	307.961
2014	5.391	18.063	15.584	292.162	331.200
2015	3.884	16.759	12.031	184.102	216.776

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kota Tabanan Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dari tahun 2011-2015 mengalami fluktuasi. Fenomena tersebut terlihat dari jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya pada tahun 2011 sebanyak 189.713, turun menjadi 168.237 pada tahun 2012, kemudian mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2013 sebanyak 307.961 wajib pajak dan pada tahun 2014 sebanyak

331.200, namun pada tahun 2015 terjadi penurunan yang signifikan yaitu sebanyak 216.776 wajib pajak.

Sesuai ketentuan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Dinas Pendapatan Kota Tabanan mulai menerapkan *self assessment system* dalam penetapan pajak kendaraan bermotor. *Self assessment system* adalah sistem pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Setelah diberlakukannya *self assessment system*, mengindikasikan wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan dan tidak melakukan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Hal ini dapat dilihat dari cukup banyaknya tunggakan dan denda pajak PKB yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Jumlah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, tunggakan dan denda pajak di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan dari tahun 2011-2015 disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Table 2.
Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tunggakan dan Denda Di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan Tahun 2011-2015

Tahun	Realisasi Penerimaan (Rp)	Tunggakan (Rp)	Denda (Rp)
2011	45.407.737.950	3.822.668.000	900.077.000
2012	47.754.621.000	4.013.004.400	931.947.600
2013	51.777.807.000	4.166.281.500	942.724.800
2014	53.559.452.900	5.002.803.600	1.053.214.500
2015	67.634.437.600	5.480.605.147	3.472.216.300

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kota Tabanan Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa penerimaan jumlah pajak meningkat namun kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor masih sangat rendah, tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar. Hal ini mengindikasikan wajib pajak kurang patuh dalam membayar pajaknya di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Torgler (2005) menyatakan masalah yang paling serius dan sulit dihadapi bagi pembuat kebijakan ekonomi adalah memotivasi dan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan kantor SAMSAT Tabanan. Sosialisasi dalam bidang perpajakan ialah hal yang penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak tentang segala yang berhubungan dengan pajak dan perundang-undangannya (Sulistianingrum, 2009). Sosialisasi perpajakan dapat menjembatani antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan timbulnya kesadaran masyarakat sebagai wajib

pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan.

Selain sosialisasi perpajakan, ada faktor lain yakni pengetahuan yang penting dalam membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, khususnya pengetahuan di bidang perpajakan (Noormala, 2008). Wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang pajak diharapkan menyadari bahwa peran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat penting dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah yang dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Hardiningsih (2011) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya untuk menghindari sanksi pajak. Wajib pajak penting untuk mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta yang tidak dilakukan (Winerungan, 2013).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan. Kualitas

pelayanan menurut Chen and Tan (2004) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara (Palda dan Hanousek, 2002).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih layak untuk diteliti.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian yakni untuk membuktikan pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis yaitu memberikan bukti secara empiris mengenai *Theory of Planned Behavior* dan

diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB, serta manfaat praktis untuk dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran bagi Kantor SAMSAT Tabanan atau pun pihak terkait untuk lebih memahami tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan nantinya dapat menjadi bahan evaluasi, masukan-masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak pembuat kebijakan di Kantor SAMSAT Tabanan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menyatakan tentang perilaku yang muncul karena adanya niat dari individu. Terdapat tiga faktor yang menimbulkan niat perilaku individu (Mustikasari, 2007) yaitu 1) *Behavioral beliefs* merupakan suatu keyakinan individu akan hasil dari kegiatan atau perilaku yang telah dievaluasi. 2) *Normatif beliefs* merupakan keyakinan terhadap perilaku orang lain yang dapat memberikan motivasi dalam memenuhi setiap harapan yang dimiliki. 3) *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang hal-hal yang dapat mendorong maupun menghambat perilaku atau persepsinya mengenai seberapa jauh hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai keadaan wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam pemenuhan perpajakannya (Marziana et al., 2010). Kepatuhan wajib pajak bisa dikatakan sebagai kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku (Devos, 2009). Menurut Adiyati (2009) sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan untuk memberikan pengertian dan informasi kepada wajib pajak mengenai segala

sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Pentingnya sosialisasi perpajakan akan menumbuhkan pemahaman masyarakat untuk lebih mengerti dan memahami manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013). Sosialisasi perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hipotesis pertama dalam penelitian ini:

H₁: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Menurut Hofman et al., (2008) menyatakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Fjeldstad et al., (2012) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan yang dimiliki sehingga tidak dapat menghindari kewajiban perpajakannya dan timbul kesadaran untuk patuh dalam membayar pajak. Hipotesis kedua dalam penelitian ini:

H₂: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi aturan perpajakan (Ho, 2009). Kepatuhan akan ditentukan berdasarkan pendapat wajib pajak seberapa kuat sanksi perpajakan mendorong sikap wajib pajak pada untuk taat membayar pajak (Putri dan Jati, 2012). Sanders et al., (2008), Yadnyana (2009), Muliari dan Ery (2011), dan Arabella (2013) dalam penelitiannya

menghasilkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini:

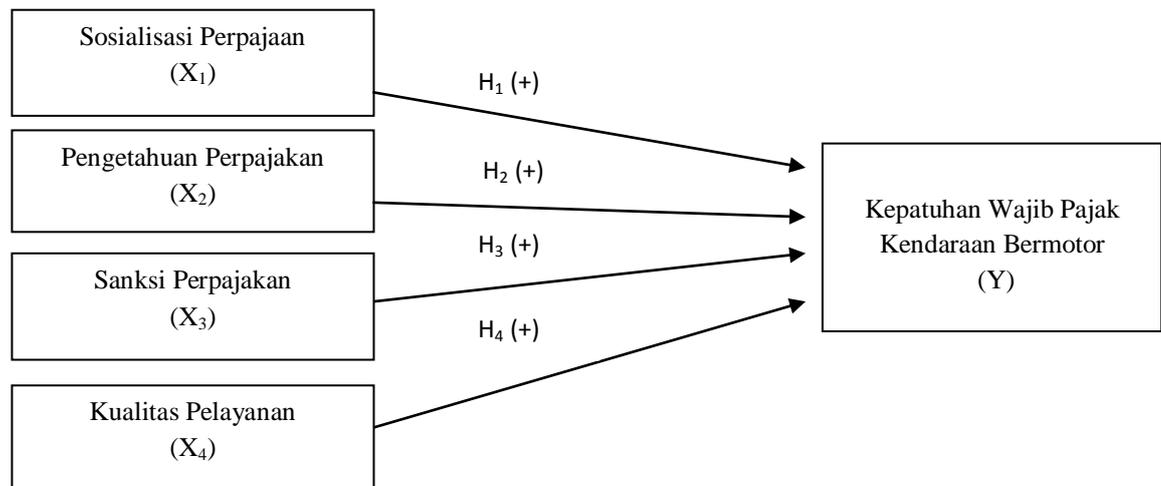
H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin dan Steveb, 1992). Rohmawati dan Rasmini (2012) serta Pranata (2014) menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hipotesis keempat dalam penelitian ini:

H₄: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Obyek dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB yang diduga dapat dipengaruhi oleh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan. Desain penelitian disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Desain Penelitian

Sumber: Data diolah, 2016

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa jawaban responden yang dikuantitatifkan terhadap variabel yang dimaksud serta data kualitatif berupa sejarah, struktur dan uraian tugas masing-masing bagian di Kantor SAMSAT Tabanan. Data primer yang digunakan berupa hasil pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekundernya berupa jumlah wajib pajak PKB dan tunggakan serta denda di SAMSAT Tabanan. Variabel yang digunakan adalah sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 216.776 wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang membayar pajak PKB di Kantor SAMSAT Tabanan pada tahun 2015. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah

seluruh wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang membayar pajak PKB di Kantor SAMSAT Tabanan. Besarnya ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Siregar, 2013:34), yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian, 0,1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{216.776}{(1 + 216.776 (0,1)^2)}$$

$$n = 99,95$$

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

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 (seratus) wajib pajak kendaraan bermotor milik pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik kuesioner. Kuesioner langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden. Pengukuran masing-masing variabel sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak PKB dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai 4. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner pada penelitian Pani (2014) untuk variabel sosialisasi,

Supriyati dan Nur Hidayati (2008) untuk variabel pengetahuan, Yadnyana (2009) untuk variabel sanksi, Agustini (2008) untuk variabel kualitas pelayanan dan Susilawati (2013) untuk variabel kepatuhan wajib pajak.

Teknik analisis data penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS. Uji instrumen penelitian yang digunakan ialah uji validitas yaitu dalam menguji valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai *r pearson correlation* terhadap skor total diatas 0,30 dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel dapat dipercaya. Instrumen penelitian dikatakan reliable jika koefisien reliabilitas $> 0,60$.

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas untuk mengetahui model regresi penelitian berdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* $\geq 0,05$, maka model regresi berdistribusi normal. Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas, dilihat dari nilai toleransi yaitu $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 yang artinya bebas dari multikolinieritas. Pengujian lainnya yang digunakan adalah uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi perbedaan *variance* dan residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka bebas dari heteroskedastisitas. Selain itu, analisis yang dilakukan dapat diamati dari koefisien regresi berganda yang disesuaikan (*adjusted R square*), uji kelayakan model (uji F), serta uji hipotesis (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Berdasarkan profil dari 100 responden yang mengisi kuesioner, didapatkan karakteristik responden penelitian diantaranya jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jenis kendaraan dan status kendaraan. Responden penelitian ini yaitu wajib pajak di Kantor SAMSAT Tabanan didominasi oleh laki-laki sebanyak 75 orang dan perempuan sebanyak 25 orang. Kelompok usia terbanyak yaitu pada kelompok usia diatas 45 tahun sebanyak 42 orang. Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 41 orang. Responden dengan jenis kendaraan sepeda motor sebanyak 92 orang menjadi jenis kendaraan terbanyak pada penelitian ini serta sebanyak 100 orang berstatus kendaraan milik pribadi.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Syarat yang memenuhi uji validitas adalah jika korelasi antara skor tiap pernyataan dengan skor total tersebut (*pearson correlation*) positif dan lebih besar dari 0,30 dengan tingkat signifikansi 0,5 (Sugiyono, 2013;178). Hasil uji validitas pada penelitian ini disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
Sosialisasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,696	Valid
	X1.2	0,832	Valid
	X1.3	0,648	Valid
	X1.4	0,777	Valid
	X1.5	0,583	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X2)	X2.1	0,888	Valid
	X2.2	0,911	Valid
	X2.3	0,888	Valid
	X2.4	0,802	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,776	Valid
	X3.2	0,598	Valid
	X3.3	0,961	Valid
	X3.4	0,961	Valid
Kualitas Pelayanan (X4)	X4.1	0,808	Valid
	X4.2	0,834	Valid
	X4.3	0,892	Valid
	X4.4	0,892	Valid
	X4.5	0,811	Valid
	X4.6	0,787	Valid
	X4.7	0,869	Valid
	X4.8	0,772	Valid
	X4.9	0,594	Valid
	X4.10	0,875	Valid
	X4.11	0,744	Valid
	X4.12	0,807	Valid
	X4.13	0,895	Valid
	X4.14	0,861	Valid
X4.15	0,755	Valid	
X4.16	0,716	Valid	
X4.17	0,915	Valid	
X4.18	0,92	Valid	

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,681	Valid
	Y.2	0,826	Valid
	Y.3	0,845	Valid
	Y.4	0,863	Valid

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 4)

Tabel 3 menunjukkan nilai *pearson correlation* setiap instrumen penelitian lebih dari 0,30 yang berarti pernyataan kuesioner valid.

Uji reliabilitas dilakukan guna memperlihatkan seberapa besar suatu alat dapat dipercaya yang digunakan pada instrument dengan koefisien *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60 (Sugiyono, 2013;178). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0,753	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0,896	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X3)	0,854	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X4)	0,972	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,821	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 5)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak (Gunawan, 2016:93). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*. Data penelitian dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas disajikan dalam Tabel 5 berikut.

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,89001791
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,045
Kolmogorov-Smirnov Z		,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 5 nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari model regresi yang diuji sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 artinya model regresi berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau tidak. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 atau nilai $VIF < 10$, maka bisa dikatakan model regresi bebas dari masalah multikolinearitas (Gunawan, 2016:102). Hasil uji multikolinearitas disajikan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Sosialisasi Perpajakan	,421	2,375	Bebas multikolinearitas
Pengetahuan Perpajakan	,430	2,326	Bebas multikolinearitas
Sanksi Perpajakan	,497	2,012	Bebas multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	,419	2,388	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai *tolerance* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* diperoleh lebih kecil dari 10 artinya tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Untuk uji heteroskedastisitas dilakukan guna mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas (Gunawan, 2016:103). Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 7 berikut.

Tabel 7.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized		Standardized		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	1,411	,495		2,850	,005
Sosialisasi Perpajakan	,047	,046	,161	1,032	,305
Pengetahuan Perpajakan	-,016	,051	-,048	-,309	,758
Sanksi Perpajakan	,029	,048	,087	,605	,546
Kualitas Pelayanan	-,015	-,012	-,200	-1,275	,206

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 8)

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang menunjukkan level $\text{sig} > \alpha$ (0,05) yaitu 0,305 untuk sosialisasi perpajakan, 0,758 untuk pengetahuan perpajakan, 0,546 untuk sanksi perpajakan dan 0,206

untuk kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai deskripsi variabel. Hasil statistik deskriptif disajikan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8.
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Perpajakan (X1)	100	5,00	19,94	15,0944	3,81279
Pengetahuan Perpajakan (X2)	100	4,00	14,98	11,5418	3,37282
Sanksi Perpajakan (X3)	100	4,00	15,35	11,7389	3,31088
Kualitas Pelayanan (X4)	100	18,00	66,71	51,7181	15,02617
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	4,00	15,38	11,6131	3,37465
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 9)

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 19,94. Nilai rata-rata untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 15,0944 dengan penyimpangan sebesar 3,81279. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimum sebesar 14,98. Nilai rata-rata untuk variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 11,5418 dengan penyimpangan sebesar 3,37282. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimum sebesar 15,35. Nilai rata-rata untuk variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 11,7389 dengan penyimpangan sebesar 3,31088. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 18,00 dan nilai maksimum sebesar 66,71. Nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 51,7181 dengan penyimpangan sebesar 15,02617. Variabel kepatuhan

wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimum sebesar 15,38. Nilai rata-rata untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 11,6131 dengan penyimpangan sebesar 3,37465.

Teknik analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terikat terhadap satu atau lebih variabel bebas. Tabel 9 menyajikan hasil analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan SPSS.

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-,107	,848			-,126	,900
Sosialisasi Perpajakan	,222	,078	,251		2,837	,006
Pengetahuan Perpajakan	,250	,088	,250		2,848	,005
Sanksi Perpajakan	,252	,083	,247		3,029	,003
Kualitas Pelayanan	,049	,020	,218		2,450	,016
<i>Adjusted R² = 0,673</i>						
<i>F_{hitung} = 51,966</i>						
<i>F_{signifikansi} = 0,000</i>						

Sumber: Data diolah, 2016 (Lampiran 10)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = - 0,107 + 0,222 X_1 + 0,250 X_2 + 0,252 X_3 + 0,049 X_4 + e$$

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R square* (R^2) yang disajikan pada Tabel 9. Hasil ini berarti bahwa pengaruh variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar

67,3 persen dan sisanya 32,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 51,966 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang merupakan variabel dependen.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Pada uji t dilakukan dengan cara melihat nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5%, maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Tabel 9 menyajikan variabel sosialisasi perpajakan dengan nilai signifikansi t_{hitung} (0,006) < 0,05 maka, H_1 diterima. Variabel pengetahuan perpajakan dengan nilai signifikansi t_{hitung} (0,005) < 0,05, maka H_1 diterima. Variabel sanksi perpajakan dengan nilai signifikansi t_{hitung} (0,003) < 0,05, maka H_1 diterima. Variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi t_{hitung} (0,016) < 0,05, maka H_1 diterima.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa $\beta_1 = 0,222$ dengan tingkat signifikansi uji t satu sisi sebesar 0,006 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis pertama (H_1) dapat diterima yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widnyani (2016) dan Dharma (2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mendapatkan sosialisasi perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan akan menumbuhkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan. Semakin sering dilakukannya sosialisasi mengenai pajak kendaraan bermotor, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tabanan.

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa $\beta_2 = 0,250$ dengan tingkat signifikansi uji t satu sisi sebesar 0,005 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dan Sucandra (2016). Tingkat pendidikan yang tinggi akan membantu mempermudah wajib pajak dalam memahami ketentuan undang-undang perpajakan, serta wajib pajak memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk penyelenggaraan pembangunan daerah. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan, maka akan semakin meningkatkan

kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tabanan.

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa $\beta_3 = 0,252$ dengan tingkat signifikansi uji t satu sisi sebesar 0,003 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranata (2014) dan Pratiwi (2014). Semakin meningkatnya penegakan sanksi perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tabanan.

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa $\beta_1 = 0,049$ dengan tingkat signifikansi uji t satu sisi sebesar 0,016 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis keempat (H_4) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita (2015) dan Layata (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas dari petugas SAMSAT Tabanan, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi, dan memilih perilaku taat pajak. Keramah-tamahan petugas pajak

serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa variabel yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin sering diadakan sosialisasi perpajakan maka akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak serta dengan adanya penegakan sanksi yang tegas dan pelayanan yang baik dari Kantor SAMSAT Tabanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Tabanan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah bagi Kantor Bersama SAMSAT Tabanan sebaiknya dapat lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan tentang pajak kendaraan bermotor serta pentingnya memenuhi kewajiban membayar pajak terutama pajak daerah. Kantor SAMSAT Tabanan juga diharapkan dapat meningkatkan ketegasan penerapan sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku dan kenyamanan wajib pajak didalam memenuhi kewajiban perpajakannya harus diperhatikan, yaitu dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dalam

memberikan pelayanan yang terbaik dan bertindak professional dalam melayani wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan sehingga wajib pajak diharapkan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor baik variabel bebas maupun variabel moderasi.

REFERENSI

- Adiyati, Tatiek. (2009). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. *Jurnal: UPN Veteran Jakarta*.
- Agustini, I. G. A. Pratama. 2008. Pengaruh Norma Subyektif, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat (Studi Kasus pada Perusahaan Kontruksi di Kota Denpasar). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.
- Alabede, James O., et.al. 2011. Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria. *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 78, pp: 121-136.
- Arabella, Oentari Fuadi dan Yeni Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1 (1), h: 35-42.
- Chen, Lei-Da and Tan, Justin. 2004. Technology Adaptation in E-Commerce: Key Determinants of Virtual Stores Acceptance. *European Management Journal*, 22 (1), pp: 74-86.
- Cronin, J.J., and Taylor, S.A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, 56 (3), pp: 55-68.
- Devos, ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitude Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance. *Revenue Law Journal*, 19 (1), pp: 1-41.

- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6 (1), h: 340-353.
- Doran, Michael. 2009. Tax Pinalties and Tax Compliance. *Harvad Journal on Legislation (www.ssrn.com)*, Vol 46, pp: 111-116.
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto, dan Agus Puji Priyono. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fjeldstad O, Schulz-Herzenberg C. and Hoem Sjursen I. 2012. *People's Views of Taxation in Africa: A journal of Research on Determinants of Tax Compliance*, ICTD Working Paper 8.
- Gunawan, Imam. 2016. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiningsih Panca, Nila Yulianawati. 2011. Faktpr-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3 (1), h: 126-142.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research Journal Of Business Ethics*, 2 (4).
- Hofmann, Eva, Erik Hoelzl, and Erich Kirchler. 2008. Preconditions of Voluntary Tax Compliance: Knowledge and Evaluation of Taxation, Norms, Fairness and Motivation to Cooperate. *Journal of Z Psychol*, 2008; 216 (4), pp: 209-217.
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 (2), h: 151-160.
- Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9 (2), h: 540-556. ISSN: 2302-8556.
- Marziana Bt. Hj. Mohamad, Norkhazimah Bt. Ahmad, and Mohmad Sakarnor Bin Deris. (2010). The Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Under Self Assessment System-A Study in The East Coast Region. *Journal of Global Business and Economic*, 1 (1), pp: 241-257.
- Muliari dan 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 Akuntansi dan Bisnis*.

- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*.
- Noormala, Sheikh, Obid. 2008. *Voluntary compliance: tax education preventiv*, Journal International Conference on Bussiness and Economy Constanta Romania, International Islamic University Malaysia.
- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. Journal of Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Palil, M Rizal. 2005. Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System? Evidence From Malaysia Tax Administrative. *The Journal of American Academy of Business*. Cambrige. No. 2.
- Pani. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Pranata, Putu Aditya. 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, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani dan 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*, 1 (2), h: 456-473. ISSN: 2302-8556.
- Putri, Siswanto Amanda R.A dan I Ketut Jati. 2012. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar”. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 2 (3).
- Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Tentang Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1 (2).
- Rusyadi M. Khoiru, 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planning). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 9 (1), h: 61-70.

- Sanders, Debra L, Philip M.J. reckers, and Govind S. Iyer, "Influence of Accountability and Penalty Awareness on Tax Compliance", *The Journal of the American Taxation Association*, JATA. 3 (2), pp: 1-20 Fall 2008.
- Siregar, Saryadi dan Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1 (1), h: 1-9. Universitas Diponegoro.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi 1. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sucandra, L.K. Inten Pratiwi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16 (2), h: 1210-1237. ISSN: 2302-8556.
- 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.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 7 (1).
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 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), h: 345-357.
- Susmita, Putu Rara. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Torgler, B. (2005). Direct Democracy and Tax Morale. *European Journal of Political Economy*, 21, pp: 525-531.
- Widnyani, Ida Ayu Dewi dan Ketut Alit Suardana. 2016. "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16 (3), h: 2176-2203. ISSN: 2302-8556.

Winerungan, Lidya Oktaviane. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal EMBA*, 1 (3), h: 960-970.

Yadnyana, I Ketut. 2009. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.