

## Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar

I Gusti Agung Sri Mustika Putra<sup>1</sup>  
Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali - Indonesia  
email: [gusti.agung.putra.6@gmail.com](mailto:gusti.agung.putra.6@gmail.com)/Telp: +6281238109945

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

### ABSTRAK

Salah satu sumber penerimaan pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatansuatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara.Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar.

**Kata Kunci** :Administrasi perpajakan, kesadaran, sanksi, kepatuhan,

### ABSTRACT

*One source of the acceptance of the Government is receiving from the sectors of tax. Taxes provide a very important role because it can boost a country's income used to support the development and welfare of society in a country. Motor vehicle tax (PKB) is one of the taxes that finance the regional development areas of the province. Some of the factors that influence Tax payer compliance, among others, the application of the system of modern taxation administration, awareness of tax payers and tax penalties. Method of determination of the sample used is accidental sampling. The number of respondents is many as 100 people. Methods of data analysis used was multiple linear regression. Based on the results of the research there is a positive influence, the application of the system of modern taxation administration, awareness of Tax payers, and tax penalties on Tax payer compliance of the motor vehicle in the Gianyar Regency.*

**Keywords:** Tax administration, awareness, sanctions, compliance

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang, terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang. Pembangunan nasional yang dilakukan, mendorong pemerintah meningkatkan pendapatan Negara dengan

melakukan perubahan di segala sektor. Menurut Nurmiati (2014) Pembangunan nasional adalah pembangunan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan serta merata di seluruh tanah air yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan merata.

Salah satu sumber penerimaan pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat. Sektor perpajakan sebagai sumber penerimaan yang mempunyai umur yang tak terbatas disebabkan oleh bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia setiap tahunnya.

Berdasarkan undang-undang Nomor 28 tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa Jenis Pajak Provinsi ditetapkan sebanyak lima jenis pajak yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Bawah Tanah atau Air Permukaan ABT/AP dijadikan potensi pendapatan daerah melalui Pajak dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) merupakan instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor. Tabel 1 dapat dilihat perkembangan jumlah wajib pajak PKB yang telah membayar kewajiban perpajakannya pada kantor SAMSAT Gianyar tahun 2012-2016.

**Tabel.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada kantor SAMSAT Gianyar tahun 2013-2016**

Jenis Kendaraan	Tahun			
	2013	2014	2015	2016
Sedan	23.539	25.923	1.465	1.379
Jeep	109	90	3.396	3.421
Minibus	84	82	22.818	24.656
Microbus	219	242	245	221
Bus	6.642	7.127	82	60
Pick Up	1.205	1.208	6.808	6.907
Light Truck	0	0	1.292	1.239
Truck	0	0	378	389
Sepeda Motor	183.371	190.702	194.985	194.426
<b>Total</b>	<b>215.169</b>	<b>225.374</b>	<b>231.469</b>	<b>232.698</b>

Sumber : Kantor SAMSAT Gianyar 2017

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan perpajakan dari 2013-2016 mengalami peningkatan. Menurut undang – undang perpajakan yang berlaku kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak Negara (Marti *et al* ,2010). Pendapatan Asli Daerah dapat ditunjang dengan Kepatuhan wajib pajak.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus

melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Reformasi dibidang perpajakan (*tax reform*) merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak. Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi dibidang administrasi perpajakan. Reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi ini mempunyai dua tugas utama, yakni pertama adalah efektivitas dalam peningkatan jumlah kepatuhan pajak dan yang kedua adalah efisiensi yang dilakukan dalam rangka menurunkan besarnya biaya administrasi per unit penerimaan pajak (DJP, 2007). Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan mencakup 4 bidang, diantaranya. (1) restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia; dan (4) pelaksanaan *good governance*. Modernisasi administrasi perpajakan yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Kennedy, 2005). Modernisasi administrasi perpajakan akan efektif jika diikuti dengan perancangan dan pelaksanaan hukum pajak secara konsisten (Slemrod and Kopczuk, 2002).

Selain penerapan sistem administrasi perpajakan modern kesadaran menjadi salah satu faktor yang menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman seorang wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan pajak akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk melaporkan dan

membayar pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Jumlah tunggakan PKB di Kantor SAMSAT Gianyar pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016 dapat dilihat pada Tabel 2 menunjukkan Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah.

**Tabel 2.**  
**Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Bulan Januari - Juni 2016 di Kabupaten Gianyar**

Bulan	Jumlah Penunggak	Total Tunggakan(Dalam Rupiah)
Januari	778	753,787,900.00
Februari	620	588,113,100.00
Maret	832	796,930,000.00
April	886	917,077,500.00
Mei	1016	974,266,700.00
Juni	1463	1,382,924,953.00
Total		5,413,100,153.00

Sumber : Kantor SAMSAT Gianyar, 2017

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui besarnya jumlah tunggakan yang terjadi selama periode Januari sampai dengan Juni 2016 terjadi peningkatan jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar. Faktor lainnya yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo,2009:47). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Ali *et al* (2001) sanksi perpajakan dan audit

adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi dalam perpajakan berguna untuk memberikan pelajaran dan motivasi kepada pelanggar pajak. Pemerintah mengharapkan dengan adanya sanksi pajak ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib dalam mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak dianggap masalah semua orang (Marti, 2010). Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak akan menghindari sanksi yang akan membuat biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan pada saat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu. Apakah sistem administrasi modern, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar. Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris terkait dengan pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar.

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan terkait dengan sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali khususnya Kabupaten Gianyar. Penelitian ini juga dapat mendukung bukti empiris mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Bagi Pemerintah penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai efektivitas penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor SAMSAT Gianyar. Sebagai bahan rujukan dan bahan evaluasi bagi

Pemerintah Provinsi Bali khususnya pada kantor SAMSAT Gianyar dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Bagi Wajib Pajak Penelitian ini diharapkan mampu menjadi evaluasi bagi Wajib Pajak akan pentingnya kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan Pajak Kendaraan Bermotor bagi pembangunan daerah khususnya pembangunan Kabupaten Gianyar.

Rochmat Soemitro mengatakan secara umum teori tentang kepatuhan dapat digolongkan dalam teori konsensus dan teori paksaan (Antari, 2012). Bagi teori konsensus, dasar ketaatan terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum, dalam hal perpajakan yang terkait dalam teori konsensus, dengan tanggung jawab moral dan kesadaran dari wajib pajak akan pentingnya fungsi maupun manfaat dari pajak, maka akan tercipta suatu penerimaan dari wajib pajak mengenai sistem perpajakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengertian pajak menurut Undang – undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yaitu Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan

memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak merupakan tujuan modernisasi yang ingin dicapai oleh DJP. Program reformasi administrasi perpajakan dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan omprehensif demi mewujudkan tujuan yang hendak tersebut. Berdasarkan Laporan Tahunan DJP 2007 perubahan - perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut. Struktur organisasi, Proses bisnis dan teknologi informasi, Manajemen sumber daya manusia, dan Pelaksanaan *good governance*

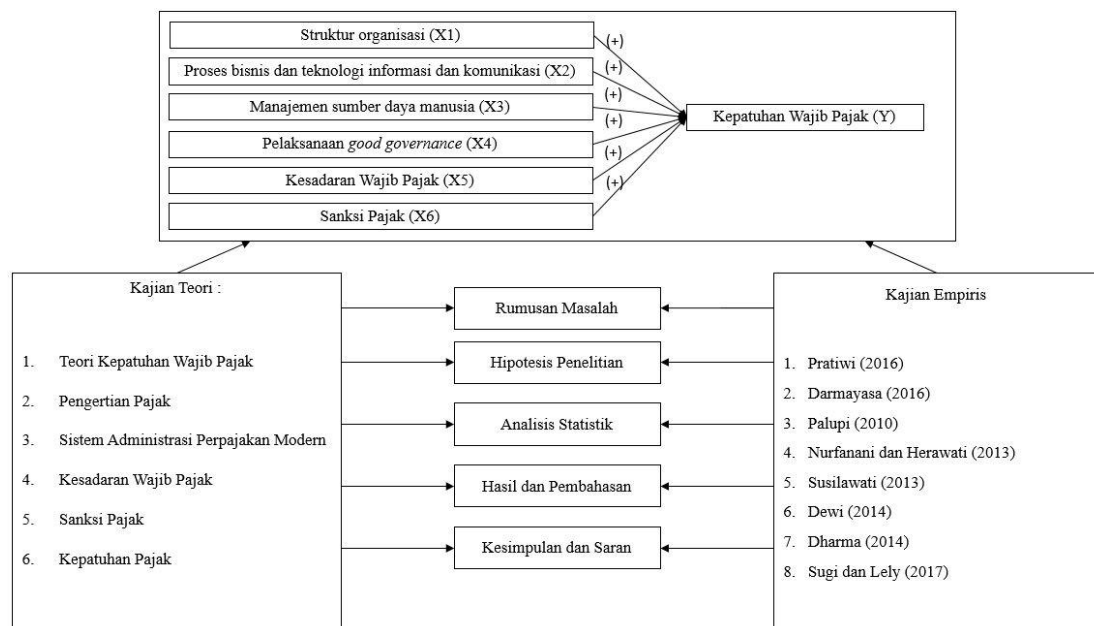
Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak. Kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tercermin dari pemahaman wajib pajak terhadap fungsi dan kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela (Muliari dalam Susilawati, 2013). Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran Wajib Pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak yang mana hal ini ditunjukkan oleh semakin banyaknya wajib pajak yang memahami dan sadar akan pentingnya kewajiban wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak



melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Webley *et al.* (1991) menyatakan bahwa untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem perpajakan. Terdapat dua jenis sanksi dalam Undang-undang perpajakan, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Menurut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 menyatakan bahwa seorang wajib pajak akan dikenai sanksi apabila wajib pajak tersebut tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, adapun sanksi yang akan dikenakan yaitu wajib pajak akan membayar denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

Adapun gambaran dari kerangka konseptual penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1 sebagai berikut.



**Gambar1 Kerangka Konseptual**

Restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsinya merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Bentuk pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan memperbaharui alur penyelesaian pelayanan kepada Wajib Pajak agar dalam pelaksanaannya Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya, sehingga bentuk dari pelayanan tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan Darmayasa (2016), Pratiwi (2016), dan Sugi dan lely (2017) menunjukkan hasil bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi seperti adanya bagian pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan akan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>1</sub>: Struktur organisasi dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Salah satu bagian dari system administrasi perpajakan modern adalah proses bisnis dan teknologi informasi. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh DJP kepada Wajib Pajak dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor pajak yang akan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran, pendaftaran, dan pelaporan sehingga dengan bentuk pelayanan tersebut diharapkan akan dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela. Penelitian Palupi (2010) dan Sugi dan Lely (2017) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib

Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusianya (fiskus) dapat melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab, profesional, disiplin dan transparan. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang tidak melakukan penggelapan pajak dan memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak atau tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013), Darmayasa (2016), dan Sugi dan Lely (2017) membuktikan terdapat pengaruh yang positif antara modernisasi manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>3</sub>: Manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

*Good governance* merupakan program pemerintahan yang bersih dan berwibawa juga merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. *Good governance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Wajib Pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran

pajak tanpa khawatir pembayaran pajaknya disalah gunakan untuk kepentingan pribadi, sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela. Penelitian Nurfanani dan Herawati (2013), Darmayasa (2016), dan Sugi dan Lely (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari penerapan *good governance* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>4</sub>: *Good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh kesadaran dari wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati dari ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki keinginan dan kesungguhan untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian Susilawati (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal serupa juga di peroleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2014), Dharma (2014), dan Sugi dan Lely (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>5</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>6</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang berbentuk asosiatif klausal. Sugiyono (2014:56) menyatakan bahwa penelitian asosiatif klausal adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Gianyar. Kantor SAMSAT Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai variabel yang serupa dengan variabel dalam penelitian ini. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance*, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Gianyar.

Adapun variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut. Struktur Organisasi ( $X_1$ ), berkaitan dengan perubahan struktur organisasi DJP, baik ditingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan

maupun jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan, khususnya Kantor SAMSAT Gianyar. Struktur organisasi dalam hal ini, diukur dengan indikator sistem pelayanan. Proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ), berkaitan dengan perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam hal ini, diukur dengan indikator pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ), Berkaitan dengan pengelolaan SDM yang berbasis kompetensi, Manajemen sumber daya manusia dalam hal ini, diukur dengan indikator kualitas pegawai. *Good governance* ( $X_4$ ), berkaitan dengan prinsip-prinsip dan tata kelola yang baik dalam diri DJP serta implementasinya pada Kantor SAMSAT Gianyar. *Good governance* dalam hal ini, diukur dengan indikator tingkat kepercayaan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ), berkaitan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Sanksi pajak ( $X_6$ ), berkaitan dengan sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Sanksi pajak diukur dengan indikator pengetahuan Wajib Pajak terkait dengan sanksi perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), berkaitan dengan ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan indikator ketaatan Wajib Pajak.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Gianyar per 31 Desember 2016.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Jumlah Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 WP PKB efektif yang terdaftar di Kantor SAMSAT Gianyar. Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner hasil modifikasi dari koesioner yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Darmayasa (2016) dan Putra (2016). Modifikasi yang dilakukan dengan penyesuaian butir - butir pertanyaan sesuai dengan kondisi Kantor SAMSAT Gianyar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Model analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e \dots\dots\dots(1)$$

**Keterangan :**

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Struktur Organisasi

X<sub>2</sub> = *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi

X<sub>3</sub> = Manajemen Sumber Daya Manusia

X<sub>4</sub> = *Good Governance*

X<sub>5</sub> = Kesadaran Wajib Pajak

X<sub>6</sub> = Sanksi Pajak

e = Standar error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), median, modus, standar deviasi, maksimum dan minimum. Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan atau mendeskripsikan data menjadi sebuah informasi yang lebih mudah untuk dipahami. Hasil dari statistik deskriptif tersebut dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Struktur Organisasi	100	3	12	9,25	3,086
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi	100	3	12	9,18	2,879
Manajemen Sumber Daya Manusia	100	2	8	6,29	1,966
Good Governance	100	2	8	6,14	1,949
Kesadaran Wajib Pajak	100	4	16	12,31	3,946
Sanksi Pajak	100	3	12	9,07	3,039
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	3	12	9,08	3,017

Sumber : Data Diolah, 2017

Tabel 3 menunjukkan banyaknya kuesioner yang diproses yang diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel struktur organisasi ( $X_1$ ) memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 12, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 9,25 dan nilai standar deviasi sebesar 3,086. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai struktur organisasi terhadap nilai rata-rata sebesar 3,086.

Variabel proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ) memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 12, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 9,18 dan nilai



standar deviasi sebesar 2,879. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai proses bisnis dan teknologi informasi terhadap nilai rata-rata sebesar 2,879.

Variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 8, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 6,29 dan nilai standar deviasi sebesar 1,966. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai manajemen sumber daya manusia terhadap nilai rata-rata sebesar 1,966.

Variabel *good governance* ( $X_4$ ) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 8, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 6,14 dan nilai standar deviasi sebesar 1,949. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai *good governance* terhadap nilai rata-rata sebesar 1,949.

Variabel kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ) memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 16, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 12,31 dan nilai standar deviasi sebesar 3,946. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai kesadaran Wajib Pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 3,946.

Variabel sanksi pajak ( $X_6$ ) memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 12, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 9,07 dan nilai standar deviasi sebesar 3,039. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai sanksi pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 3,039.

Variabel kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( $Y$ ) memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 12, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 9,08 dan nilai standar deviasi sebesar 3,017. Hal ini berarti bahwa hasil statistik

deskriptif terjadi penyimpangan nilai kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap nilai rata-rata sebesar 3,017.

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh struktur organisasi ( $X_1$ ), proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ), manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ), *good governanace* ( $X_4$ ), kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ), sanksi pajak ( $X_6$ ) pada ketatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( $Y$ ) di Kantor SAMSAT Gianyar adalah analisis regresi linier berganda. Sebagai dasar perhitungannya digunakan model regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e \dots\dots\dots(3)$$

Tabel 4 merupakan hasil pengolahan data penelitian menggunakan bantuan program SPSS sebagai berikut.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0,957	0,429		-2,231	0,028
Struktur Organisasi	0,207	0,061	0,212	3,392	0,001
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi	0,143	0,064	0,137	2,221	0,029
Manajemen Sumber Daya Manusia	0,277	0,101	0,180	2,744	0,007
<i>Good Governance</i>	0,225	0,095	0,145	2,358	0,020
Kesadaran Wajib Pajak	0,149	0,054	0,195	2,776	0,007
Sanksi Pajak	0,204	0,062	0,205	3,277	0,001
Adjusted R Square					0,858
F hitung					100,367
Signifikansi F					0,000

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = -0,957 + 0,207(X_1) + 0,143(X_2) + 0,277(X_3) + 0,225(X_4) + 0,149(X_5) + 0,204(X_6) + e \dots (4)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar -0,957 memiliki arti jika variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak bernilai 0 (nol), maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan menurun sebesar -0,957.  $\beta_1 = 0,207$ ; berarti apabila variabel struktur organisasi ( $X_1$ ) meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,207, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.  $\beta_2 = 0,143$ ; berarti apabila variabel proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ) meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,143, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.  $\beta_3 = 0,277$ , berarti apabila variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,277, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.  $\beta_4 = 0,225$ ; berarti apabila variabel *good governance* ( $X_4$ ) meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,225, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.  $\beta_5 = 0,149$ ; berarti apabila variabel kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ) meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,149, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.  $\beta_6 = 0,204$ ; berarti apabila variabel sanksi pajak ( $X_6$ )

meningkat 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,204, dengan asumsi variabel lainnya memiliki nilai yang konstan.

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R Square*. Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa besarnya nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,858 ini berarti pengaruh variabel bebas yakni struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi, manajemen sumberdaya manusia, *good governance*, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar adalah sebesar 85,8% dan sisanya sebesar 14,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 4 nilai signifikansi  $F = 0,000$  lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen yakni struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak pada variabel dependen yakni kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan layak untuk diteliti.

Hasil uji hipotesis pada variabel struktur organisasi ( $X_1$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti struktur organisasi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien regresi variabel struktur organisasi ( $X_1$ ) sebesar 0,207 menunjukkan adanya pengaruh positif struktur organisasi pada kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_1$  yakni struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsi dengan adanya fungsi seksi pelayanan PKB dan BBNKB mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga bentuk dari system pelayanan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Pratiwi (2016), Darmayasa (2016), dan Sugi (2017) menunjukkan hasil bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis pada variabel proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,029 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti proses bisnis dan teknologi informasi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien regresi variabel proses bisnis dan teknologi informasi ( $X_2$ ) sebesar 0,143 menunjukkan adanya pengaruh positif proses bisnis dan teknologi informasi pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_2$  yakni proses bisnis dan teknologi informasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh DJP dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti *samsat online* mampu mempermudah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan sekaligus mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil

penelitian ini juga di dukung oleh penlelitian yang dilakukan Palupi (2010) dan Sugi (2017) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis pada variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,007 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti manajemen sumber daya manusia informasi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien regresi variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) sebesar 0,277 menunjukkan adanya pengaruh positif manajemen sumber daya manusia pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_3$  yakni manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan sumber daya manusia yang dilakukan DJP sudah mampu menghasilkan tenaga professional yang cakap dalam menangani segala permasalahan maupun keluhan yang berasal Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013), Darmayasa (2016), dan Sugi (2017) membuktikan terdapat pengaruh positif antara modernisasi manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis pada variabel *good governance* ( $X_4$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,020 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti *good governance* berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai

koefisien regresi variabel *good governance* ( $X_4$ ) sebesar 0,225 menunjukkan adanya pengaruh positif *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_4$  yakni *good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan aparaturnya telah menjadi aparaturnya yang bersih, adil, dan jujur, serta menjunjung nilai-nilai moral dan etika dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan demikian Wajib Pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayarannya tanpa harus takut pembayaran pajak disalahgunakan untuk kepentingan pribadi, sehingga kondisi tersebut mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013), Darmayasa (2016), dan Sugi (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari penerapan *good governance* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis pada variabel kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( $Y$ ) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,007 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran Wajib Pajak ( $X_5$ ) sebesar 0,149 menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_5$  yakni kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran akan pentingnya pajak dan melaksanakan kegiatan perpajakan yang dimiliki oleh

seorang Wajib Pajak maka kepatuhan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2014), Dharma (2014), dan Sugi (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis pada variabel sanksi pajak ( $X_6$ ) pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) pada Tabel 4.8 diperoleh tingkat probabilitas sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini berarti sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak ( $X_6$ ) sebesar 0,204 menunjukkan adanya pengaruh positif sanksi pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini sekaligus menerima  $H_6$  yakni sanksi pajak informasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin Wajib Pajak mengetahui dan menaati sanksi perpajakan yang diterapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan Susilawati (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, didapatkan simpulan sebagai berikut. Struktur organisasi, Proses bisnis dan teknologi informasi, Manajemen sumber daya manusia, *Good*



*governance*, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat di sampaikan sebagai berikut. Penelitian ini terbatas hanya pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar dengan penerapan system administrasi perpajakan modern, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi pajak sebagai variabel independen. Adapun peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai mengenai kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan variabel lainnya selain variabel yang digunbakan dalam penelitian ini. Hal tersebut berkaitan dengan masih banyak variabel yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti selanjutnya juga disarankan melakukan penelitian dengan wilayah penelitian yang berbeda agar dapat mengetahui hasil penelitian dari wilayah yang berbeda. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan teknik sampling yang berbeda agar sampel yang didapatkan lebih mewakili dari populasi penelitian.

## **REFERENSI**

- Ali, Mukthar. Wayne Cecil, James A. Knoblett2001. The Effect Of Tax rates and Enfoercement Policies on Tax Payer Compliance. A Study of self-Employed Tax Payer. *Atlanttic Economic Journal*. 29 (2): June.
- Antari, Ni Wayan Indah. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Utara. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), pp: 34-40.

- Darmayasa, I.G. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.14.1 Januari 2016: 226-252.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenade Media Group.
- Dewi, I.G.A. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9.2 (2014): 505-514.
- Dharma, G. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1 (2014): 340-353.
- Direktorat Jenderal Pajak.2007.Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak, *Modernisasi Administrasi Perpajakan*.Jakarta:Departemen Keuangan Republik Indonesia.
- Doran, Michael. 2009. Tax Pinalties and Tax Compliance. *Harvad Journal on Legislation (www.ssrn.com)*, vol 46 p: 111-161
- Dorasamy, Nirmala. 2011. Personal Income Tax Administrative Reforms: Enhancing Tax Collection by the South African Revenue Services (SARS). *African Journal of Business Management*, 5(9), pp: 3711-3722.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro: Semarang.
- Ilyas B, Wirawan & Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Edisi ke 4. Jakarta. Salemba Empat.
- Jotopurnomo, C. & Mangoting, Y., 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Kennedy, Kathryn. 2005. Tax Management Compensation Planning. *Journals Compensation Management Tax Planning*, pp: 291-312.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi
- Marti, Lumumba Omweri. 2010. Tax Payer's Attitude and Tax Complience *African Journal of Bussiness and Management*, 1.Behaviour in Kenya.
- 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.

Nurmiati. 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Pratiwi, P. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.15.1. April (2016): 27-54.

Putra, I Made Adi Darma. 2016. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Tabanan. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi 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.

Slemrod, Joel and Wojciech Kopczuk. 2002. The Optimal Elasticity of Taxable In-come. *Journal of public Economic*, 84:91-112.

Sugi, Astana I Wayan. Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2017. Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.18.1. Januari (2017): 818-846.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA BANDUNG

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis R n D*. Bandung: ALFABETA BANDUNG

Susilawati, K. 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 (2013): 345-357.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Waluyo, dan Wiryawan B Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Helsing. 1991. *Tax Evasion: An Experimental Approach*. Cambridge. United Kingdom: Cambridge University Press.