

Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi, Pemeriksaan Pada Kepatuhan WP Hotel BAPENDA Badung

Putu Arisna Dewi¹
I Ketut Jati²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: putuarisnadewi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Jumlah sampel yang digunakan adalah 96 wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan ditentukan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu *incidental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Artinya, semakin baik kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak akan mendorong wajib pajak hotel untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: Kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban, kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, moral obligations, tax sanctions and tax audits of hotel taxpayer compliance in the Regional Revenue Agency of Badung Regency. The number of samples used is 96 hotel taxpayers in the Regional Revenue Agency of Badung Regency. The research instrument used was a questionnaire with data analysis techniques namely multiple linear regression analysis. The sample used was determined by the nonprobability sampling method, namely incidental sampling. Based on the results of this study it was found that variable awareness of taxpayers, service quality, moral obligations, tax sanctions and tax audits had a positive effect on hotel taxpayer compliance in the Regional Revenue Agency of Badung Regency. That is, the better awareness of taxpayers, service quality, moral obligations, tax sanctions and tax audits will encourage hotel taxpayers to fulfill their tax obligations.

Keywords: Awareness, service quality, obligations, taxpayer compliance, tax sanctions.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah serta berfungsi sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2016:4). Maka, pengeluaran negara yang bersifat rutin

maupun pengeluaran untuk pembangunan nasional dibiayai oleh pajak.

Di Indonesia, pajak memiliki peran yang penting sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk membangun dan menjalankan pemerintahan. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan (Supadmi, 2009).

Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah adalah salah satu landasan yuridis bagi pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Dalam undang-undang disebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta potensi dan keanekaragaman daerah. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Sistem pemerintahan yang bersifat otonomi di Indonesia, memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur sendiri daerah yang dipimpinnya untuk memajukan dan mengembangkan potensi daerahnya. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah (Christina & Keprameni, 2012). Sistem pemerintahan otonomi daerah diharapkan dapat membantu peningkatan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah di Indonesia sehingga pembangunan nasional di Indonesia akan berjalan dengan baik. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut dibutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya (Romandana, 2012). Dalam meningkatkan kemandirian suatu daerah,

sangat besar kaitannya dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya dengan cara mengelola PAD secara efektif, ekonomis, dan efisien.

Kabupaten Badung adalah salah satu kabupaten di Bali yang memiliki potensi PAD yang sangat besar dari sektor pariwisata. Pesatnya perkembangan pariwisata di Badung menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang berdampak pada berkembangnya penyedia jasa peristirahatan atau Hotel. Pemerintah Kabupaten Badung saat ini tengah berusaha meningkatkan PAD salah satunya melalui pajak daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menetapkan jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerbangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Pajak hotel di Kabupaten Badung merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar disamping pajak daerah lainnya.

Pesatnya pembangunan akomodasi dalam sektor pariwisata khususnya penyediaan sarana peristirahatan yaitu hotel dan restaurant, maka pemerintah Kabupaten Badung mengeluarkan Perda No.15/Tahun 2011 sebagai antisipasi penyempitan lahan di Kabupaten Badung.

Untuk lebih meningkatkan intensifikasi dan eksistensi penerimaan pajak hotel, maka pemerintah mengeluarkan Perda No.2 Tahun 2016 khususnya dalam menerapkan sistem online pembayaran pajak daerah, untuk memudahkan wajib pajak melakukan kewajiban pembayaran pajaknya, sesuai asas pemungutan pajak

berlandaskan *Self Assessment System*. Diterapkannya *Self Assessment System* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajaknya secara sukarela (*voluntary compliance*)(Harahap, 2004:3). Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak daerah, maka perlu secara intensif dikaji faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Chau & Leung, 2009).

Menurut Brown dan Mazur (dalam Marti, *et al*, 2010), kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Apabila pajak tidak dipatuhi dan dipenuhi pemabayarannya oleh wajib pajak maka pemerintah tidak dapat berjalan dengan baik (Hammar, *et al*, 2005).

Setelah dilakukan *Self Assessment System* wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan hal tersebut masih dapat dilihat dari adanya tunggakan pajak hotel di Kabupaten Badung yang cukup besar. Tunggakan pajak hotel disebabkan oleh masih rendahnya kewajiban moral wajib pajak hotel. Banyaknya tunggakan-tunggakan pajak hotel yang belum dibayar oleh wajib pajak, ini lah yang menyebabkan timbulnya tunggakan pajak hotel yang cukup besar pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Hal tersebut didukung oleh data terkait jumlah tunggakan pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung yang disajikan dalam Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.
Jumlah Tunggakan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Badung Tahun 2013-2017

Tahun	Tunggakan Pajak Hotel	Pertumbuhan (%)
2013	84,609,330,529.43	-
2014	88,031,316,895.25	4,04
2015	98,858,941,417.22	12,30
2016	124,169,653,394.76	25,60
2017	128,079,759,076.56	3,15

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung/Pasedahan Agung, 2018

Berdasarkan Tabel 1 tunggakan pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menandakan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Apabila ditinjau berdasarkan persentase pertumbuhannya, maka data menunjukkan tunggakan pajak mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun 2013 hingga 2016 mencapai 25,60% lalu mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2017 menjadi 3,15%. Jika dilihat berdasarkan jumlah tunggakannya, maka data menunjukkan pada tahun 2013 terdapat tunggakan pajak hotel sebesar 84,609,330,529.43 hingga tahun 2017 tunggakan pajak hotel sudah mencapai 128,079,759,076.56.

Data terkait jumlah tunggakan wajib pajak hotel ini sesuai dengan teori kepatuhan yang disampaikan oleh Brown dan Mazur (dalam Marti et al., 2010) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan kepatuhan dalam pembayaran.

Salah satu masalah yang besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan salam prasyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai peraturan

yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan perpajakan pada prinsipnya adalah tindakan wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak adalah salah satu permasalahan serius yang dihadapi oleh para pembuat kebijakan ekonomi (Torgler & Schaltegger, 2005). Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan *Self Assessment System* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak hotel (Chau & Leung, 2009). Faktor yang pertama dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004:43). James dan Nobes(1997) menyatakan kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab dalam berbangsa dan bernegara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti, dan merasa. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Asri, 2009).

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan, ketaatan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak perlu mengerti, mengetahui, menghargai, dan menaati peraturan perpajakan agar dapat mewujudkan masyarakat yang patuh dalam membayar pajak. Dalam hal ini perlu adanya kesadaran dari wajib pajak dimana masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2009). Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2005). Tingkat kepatuhan pelaporan pajak akan lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki tanggung jawab yang lebih kuat (Ho & Wong, 2009).

Faktor yang kedua tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang kuangan dari suatu pelayanan (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kualitas pelayanan petugas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepuasan waji pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert, Veloutsou, Goode, & Moutinho, 2004). Kualitas pelayanan inilah yang perlu ditingkatkan oleh pemerintah. Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan diharapkan menimbulkan perasaan

puas atau senang atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan dapat memberikan motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang nantinya juga akan meningkatkan penerimaan Negara.

Faktor yang ketiga tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kewajiban moral. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang kuat, maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel menjadi lebih tinggi. Satu karakteristik yang berbeda adalah adanya perasaan bersalah yang dimiliki satu pihak namun tidak dimiliki pihak lain. Inilah norma individu atau kewajiban moral.

Faktor yang keempat tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam masyarakat terus meningkat, menyebabkan pemerintah memberlakukan dan lebih mempertegas sanksi perpajakan yang ada. Sanksi pajak dapat dikenakan agar memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya. Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak dapat dijadikan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi.

Faktor yang kelima tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Pemeriksaan merupakan salah satu cara agar wajib pajak tetap berada dikoridor peraturan pajak dan fiskus dalam

melaksanakan tugasnya tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan untuk memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan undang-undang yang berlaku agar wajib pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya membayar pajak. pemeriksaan pajak bertujuan untuk menetapkan koreksi atas transaksi yang dilakukan oleh wajib pajak agar tidak mengalami kekeliruan yang mengakibatkan kerugian bagi wajib pajak ataupun Negara, maka pemeriksa harus berkali dengan pemahaman transaksi di bidang usaha yang berkaitan dengan penelitian ini adalah bidang usaha Hotel.

Hal-hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan data tunggakan pajak hotel yang terbaru dan lokasi penelitian yang terletak di Kabupaten Badung, yang merupakan penghasil penerimaan pajak daerah terbesar di Bali. Penelitian ini juga menggunakan variabel pemeriksaan pajak untuk mengetahui pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Bapenda Kabupaten Badung. Penelitian ini juga berpedoman pada kajian penelitian terdahulu, dimana ditemukan adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya. Penelitian Jaya dan Jati(2016) dan Pravitasari, Hidayati dan Wahyuni (2017) menyatakan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian Rahayu(2015) menyatakan bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Selanjutnya penelitian Prabawa dan Noviani (2012), Dharma dan Suardana (2014), menyatakan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak, sedangkan penelitian Rahayu(2015) menyatakan hasil bahwa kualitas pelayanan

tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Wirama(2016), Widnyani dan Widnyani dan Suardana (2016) menyatakan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Rahayu (2015) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak jika dihubungkan dengan teori legitimaasi. Kesadaran akan kewajibannya membayar pajak merupakan faktor yang paling penting dalam melaksanakan sistem *self-assessment*. Seorang wajib pajak harus memahami dan menaati serta memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dengan baik dan benar sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah dibuat pemerintah. Semakin wajib pajak memahami dan menaati akan kesadarannya dalam membayar pajak maka penerimaan pajak juga akan semakin meningkat. Jika kesadaran masyarakat masih rendah otomatis akan menyebabkan penerimaan pajak menjadi rendah.

Teori keperlilakuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak jika dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku menggambarkan hal-hal apa saja yang dapat memengaruhi wajib pajak untuk jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) membuktikan kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif terhadap pengaruh kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadian dan Murtedjo(2013) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial

berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut didukung oleh (Nugroho, Andini dan Raharjo(2016) juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

Teori legitimasi jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan sangat berpengaruh, sebab pelayanan yang baik dan benar merupakan rasa puas bagi pelanggan yang dalam hal ini adalah seorang wajib pajak. Apabila pelanggan diberikan pelayanan yang sangat baik, maka dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Teori keperilakuan jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan sangat berpengaruh. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku menggambarkan hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan para pegawai isntansi kepada wajib pajaknya yang membayar pajak. Apabila pelayanannya sangat baik diterima wajib pajak maka secara otomatis wajib pajak akan bertanggung jawab dengan kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Kualitas adalah suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak salah satunya

dipengaruhi bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Petugas pajak diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional dan tanggap dalam menghadapi kesulitan oleh wajib pajak serta ahli dalam bidangnya.

Teori ini didukung oleh Prabawa dan Noviari(2012) meneliti bahwa kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Menurut Arista(2011) menyatakan kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Utami *et al.*(2012) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Berdasarkan hal tersebut muncul hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

Jika dikaitkan dengan teori legitimasi kewajiban moral sangat berpengaruh, sebab wajib pajak harus memiliki motivasi yang muncul untuk membayar pajak. Motivasi ini dapat berupa kesadaran akan kewajiban moral wajib pajak untuk berpartisipasi kepada pemerintah untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Wajib pajak yang sudah sadar akan moralnya otomatis akan mentaati aturan perpajakan yang telah dibuat oleh pemerintah. Sehingga dengan adanya kewajiban moral yang baik akan meningkatkan kepatuhannya.

Teori keperilakuan akan berpengaruh jika dikaitkan dengan kewajiban moral, sebab apabila wajib pajak tidak memiliki sikap dan perilaku kesadaran

akan kewajibannya dan tanggung jawabnya dalam membayar pajak secara otomatis kepatuhan wajib pajak akan menurun.

Kewajiban moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Moral wajib pajak, etika, dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya.

Menurut (Sanjaya, 2014) kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Menurut Andriana(2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

H₃ : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

Sanksi perpajakan jika dikaitkan dengan teori legitimasi sangat berpengaruh, sebab sanksi perpajakan tidak lepas dari undang-undang yang telah dibuat pemerintah tentang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Seorang wajib pajak yang mentaati kewajibannya dalam membayar pajak walaupun tidak diberikan penghargaan oleh pemerintah, wajib pajak harus tetap sadar melakukan kegiatan perpajakannya. Apabila wajib pajak sengaja tidak melaksanakan kewajibannya membayar pajak maka akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan pemerintah.

Teori keperilakuan berpengaruh jika dikaitkan dengan sanksi perpajakan, sebab apabila wajib pajak memiliki sikap dan rasa tanggung jawab dalam hal

membayar pajaknya dengan tepat waktu maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Sanksi adalah tanggungan (tindakan dan hukuman) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan perundang-undangan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan akan membuat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya apa bila sanksi dalam perpajakan akan lebih banyak merugikan. Penerapan sanksi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan(2011) memperoleh hasil persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Mutia(2014) menyebutkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

Pemeriksaan pajak jika dikaitkan dengan teori legitimasi berpengaruh terhadap pemeriksaan pajak, sebab dengan adanya pemeriksaan maka wajib pajak secara otomatis akan menaati dan mengikuti kebijakan peraturan perpajakan yang dibuat pemerintah. Pemeriksaan juga dilakukan agar wajib pajak tidak melakukan penyimpangan dalam pemenuhan kewajiban membayar pajak sehingga wajib

pajak lebih patuh dan taat. Semakin sering ada pemeriksaan pajak maka semakin patuh dalam kewajibannya membayar pajak. Dengan adanya pemeriksaan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pemeriksaan pajak jika dikaitkan dengan teori keperilakuan berpengaruh terhadap pemeriksaan pajak, sebab dengan adanya pemeriksaan pajak para wajib pajak akan memiliki rasa tanggung jawab untuk membayar pajaknya dengan tepat waktu, sikap dan perilaku yang jujur dalam mengikuti aturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dibuat oleh pemerintah.

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016). Pemeriksaan dilakukan untuk membuat wajib pajak yang ditemukan melakukan penyimpangan dalam kewajiban perpajakan agar menjadi lebih taat dalam melakukan kewajibannya. Pemeriksaan dilakukan oleh fiskus tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan juga memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan undang-undang yang berlaku agar wajib pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya (Hidayat, 2005).

Teori ini didukung oleh Dewi dan Supadmi(2014) meneliti bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian Ardianti(2012) meneliti pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H₅ : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah 9616 wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Dimana tahun 2013 jumlah wajib pajak hotel sebesar 1.395, pada tahun 2014 jumlah wajib pajak hotel sebesar 1.662, pada tahun 2015 jumlah wajib pajak hotel sebesar 1.919, kemudian pada tahun 2016 jumlah wajib pajak hotel sebesar 2.166 dan pada tahun 2017 sudah mencapai 2474 wajib pajak hotel.

Penentuan ukuran sampel adalah wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

Keterangan:

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

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{2474}{(1 + 2472(0,1)^2)}$$

$$n = 96,2$$

$$n = 96 \text{ (dibulatkan)}$$

Ukuran populasi (N) sebesar 2474 dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan (e) adalah 0,1. Melalui perhitungan menggunakan rumus *Slovin*,

jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 96,2 yang dibulatkan menjadi 96 wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung periode 2017.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ketergantungan satu variabel dependen hanya pada satu variabel independen atau tanpa variabel moderator, serta untuk mengetahui ketergantungan satu variabel dependen pada variabel-variabel independen. Model regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon \dots \dots \dots (2)$$

Dimana:

- \hat{Y} = kepatuhan wajib pajak
- α = nilai konstanta
- β_1 = koefisien regresi dari kesadaran wajib pajak (X_1)
- β_2 = koefisien regresi dari kualitas pelayanan
- β_3 = koefisien regresi dari kewajiban moral
- β_4 = koefisien regresi dari sanksi perpajakan
- β_5 = koefisien regresi dari pemeriksaan pajak
- X_1 = kesadaran wajib pajak
- X_2 = kualitas pelayanan
- X_3 = kewajiban moral
- X_4 = sanksi perpajakan
- X_5 = pemeriksaan pajak
- ϵ = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner penelitian. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan. Seluruh variabel

dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata. Penilaian distribusi data setiap variabel menggunakan rentang kriteria yang dihitung dengan persamaan:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval} &= \frac{(\text{Nilai batas tertinggi} - \text{nilai batas terendah})}{\text{Total nilai yang digunakan}} \dots\dots\dots(3) \\ &= \frac{(4-1)}{4} = 0,75\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil *interval range* maka dapat disusun kriteria hasil pengukuran konstruk dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2.
Kriteria Skor Variabel Penelitian

Nilai Skor	Kriteria Skor Penilaian
1,00 – 1,75	Sangat tidak baik / Sangat Rendah
>1,75 – 2,50	Tidak baik / Rendah
>2,50 – 3,25	Baik / Tinggi
>3,24 – 4,00	Sangat baik / Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah, 2019

Kriteria pengukuran tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan semakin baik tanggapan responden terhadap *item* maupun variabel tersebut. Adapun hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	96	13.00	24.00	20.1354	2.71301
Kualitas Pelayanan	96	44.00	68.00	55.9271	6.45347
Kewajiban Moral	96	5.00	12.00	9.6458	1.75906
Sanksi Pajak	96	8.00	16.00	12.4271	2.33394
Pemeriksaan Pajak	96	11.00	20.00	16.8542	2.08745
Kepatuhan Pajak	96	12.00	20.00	16.8750	2.42899
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data diolah, 2019

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum sebesar 24. Variabel kesadaran wajib pajak yang diukur dengan 6 item pernyataan dengan bantuan skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar

20,1354. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 6 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,36.

Nilai rata-rata variabel kesadaran wajib pajak sebesar 3,36 berada pada kriteria sangat tinggi yaitu pada rentang nilai 3,24-4,00, maka dapat dikatakan bahwa mayoritas hotel yang terdaftar sebagai wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah memiliki kesadaran yang sangat tinggi dalam membayar pajak. Nilai standar deviasi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 2,713. Hal ini berarti nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan kesadaran wajib pajak sudah merata.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 44 dan nilai maksimum sebesar 68. Variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan 17 item pernyataan dengan bantuan skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 55,927. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 17 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,29.

Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,29 berada pada kriteria sangat baik yaitu pada rentang nilai 3,24-4,00, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah terlaksana dengan sangat baik. Nilai standar deviasi variabel kualitas pelayanan sebesar 6,4534. Hal ini berarti nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan kualitas pelayanan sudah merata.

Variabel kewajiban moral memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 12. Variabel kewajiban moral yang diukur dengan 3 item

pernyataan dengan bantuan skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 9,646. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 3 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,21.

Nilai rata-rata variabel kewajiban moral sebesar 3,21 berada pada kriteria baik yaitu pada rentang nilai 2,51-3,25, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah memiliki kewajiban moral yang baik. Nilai standar deviasi variabel kewajiban moral sebesar 1,759. Hal ini berarti nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan kewajiban moral sudah merata.

Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 16. Variabel sanksi pajak yang diukur dengan 4 item pernyataan dengan bantuan skala likert 4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 12,427. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 4 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,11.

Nilai rata-rata variabel sanksi pajak sebesar 3,11 berada pada kriteria tinggi yaitu pada rentang nilai 2,51-3,25, maka dapat dikatakan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah memberikan sanksi pajak yang tinggi pada wajib pajak hotel yang melanggar peraturan. Nilai standar deviasi variabel sanksi pajak sebesar 2,334. Hal ini berarti nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan sanksi pajak sudah merata.

Variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 20. Variabel pemeriksaan pajak yang diukur dengan 5 item pernyataan dengan bantuan skala likert4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 16,854. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,37.

Nilai rata-rata variabel pemeriksaan pajak sebesar 3,37 berada pada kriteria sangat baik yaitu pada rentang nilai 3,24-4,00, maka dapat dikatakan bahwa pemeriksaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah terlaksana dengan sangat baik. Nilai standar deviasi variabel pemeriksaan pajak sebesar 2,087. Hal ini berarti nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan pemeriksaan pajak sudah merata.

Variabel kepatuhan wajib pajak hotel memiliki nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 20. Variabel kepatuhan wajib pajak hotel yang diukur dengan 5 item pernyataan dengan bantuan skala likert4 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 16,875. Nilai rata-rata tersebut apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan diperoleh hasil sebesar 3,37.

Nilai rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak hotel sebesar 3,37 berada pada kriteria sangat baik yaitu pada rentang nilai 3,24-4,00, maka dapat dikatakan bahwa mayoritas pajak hotel yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sudah memiliki kepatuhan pajak yang sangat baik. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak hotel sebesar 2,428. Hal ini berarti nilai ini

lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, yang artinya sebaran data terkait dengan kepatuhan wajib pajak hotelsudah merata.

Tabel 4.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,533	1,503		-1,020	0,310
Kesadaran wajib pajak	0,156	0,069	0,174	2,268	0,026
Kualitas pelayanan	0,064	0,031	0,169	2,051	0,043
Kewajiban moral	0,282	0,115	0,205	2,449	0,016
Sanksi pajak	0,179	0,083	0,172	2,176	0,032
Pemeriksaan pajak	0,401	0,085	0,344	4,733	0,000
<i>R Square</i>			0,671		
<i>Adjusted R Square</i>			0,653		
F hitung			36,769		
Signifikansi F			0,000		

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada Tabel 4 , maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,533 + 0,156 X_1 + 0,064 X_2 + 0,282 X_3 + 0,179 X_4 + 0,401 X_5 + e$$

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui dan mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,671 mempunyai arti bahwa sebesar 67,1% variasi kepatuhan wajib pajak hotelyang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dipengaruhi oleh variasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak, sedangkan sisanya sebesar 32,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Uji kelayakan model regresi bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang diidentifikasi (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan,

kewajiban moral, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak) tepat digunakan memprediksi kepatuhan wajib pajak. Uji ini sering juga disebut dengan uji F. Hasil pengolahan data pada Lampiran 9 dengan menggunakan program SPSS diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 36,769 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diuji dengan menggunakan Uji t. Kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antar masing-masing variabel yakni apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,026 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,156. Nilai Signifikansi $0,026 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,043 dengan nilai koefisien

regresi positif sebesar 0,064. Nilai Signifikansi 0,043 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,016 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,282. Nilai signifikansi 0,016 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,032 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,179. Nilai signifikansi 0,032 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_4 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,401. Nilai signifikansi 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_5 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

SIMPULAN

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan manfaat dari pajak yang mereka bayar maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dalam membayar pajak tepat waktu.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung semakin membaik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak.

Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Semakin tinggi kewajiban moral seorang wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung juga akan semakin meningkat.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Ini berarti bahwa apabila sanksi perpajakan yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabuapten Badung. Semakin tinggi intensitas pemeriksaan pajak maka kepatuhan wajib pajak hotel dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan semakin meningkat.

REFERENSI

- Andriana, A. (2011). *Analisis Atas Pengaruh Penerapan Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Format Wajib Pajak di KPP Cicadas Kota Bandung*. UNIKOM Bandung.
- Ardianti, N. H. (2012). *Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Universitas Udayana.
- Arista, M. Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kanto Bersama Samsat Denpasar*. Universitas Udayana.
- Asri, M. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Kesadaran wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Universitas Udayana.
- Chau, G., & Leung, P. (2009). A critical review of Fischer tax compliance model : A research synthesis. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), 34–40. Retrieved from [http://www.academicjournals.org/app/webroot/article/article1379342283_Chau and Leung.pdf](http://www.academicjournals.org/app/webroot/article/article1379342283_Chau%20and%20Leung.pdf)
- Christina, N. K., & Keprameni, P. (2012). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 137–150.
- Devos, K. (2009). An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders- Their Attitudes Towards Compliance And The Penalties For Non-Compliance An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders- Their Attitudes. *Revenue Law Journal*, 19(1), 1–41. Retrieved from <http://www.austlii.edu.au/au/journals/RevenueLawJl/2009/2.pdf>

- Dewi, I. G. A. C. S., & Supadmi, N. L. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 9(2), 505–514. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/9278/7793>
- Dewi, N. P. R. A., & Wirama, D. G. (2016). Kepercayaan Diri Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Belajar Pada Tingkat Pemahaman AKuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(1), 615–644. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/20320/14323>
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340–353. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/8201/7273>
- Gilbert, G., Veloutsou, C., Goode, M., & Moutinho, L. (2004). Measuring customer satisfaction in the fast food industry: A cross-national approach. *Journal of Services Marketing*, 18, 371–383. <https://doi.org/10.1108/08876040410548294>
- Hammar, H., Jagers, S. C., & Nordblom, K. (2005). *Tax Evasion and the Importance of Trust*.
- Harahap, A. A. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*. Jakarta: Identitas Dinamika Press.
- Hidayat, N. (2005). *Prioritas Dalam Pemeriksaan Pajak*. Bnadung: Universitas Kristen Maranatha.
- Ho, D., & Wong, B. (2009). A Study of Hong Kong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2(4), 188–193. <https://doi.org/10.5539/ibr.v2n4p188>
- James, & Nobes. (1997). *The Economics of Taxatio Principle, Policy and Practice*. Europe: Prentice Hall.
- James, S., & Alley, C. (2009). Tax Compliance , Self-Assessment and Tax Administration. *Open Research Exter*, 2(2), 27–42. Retrieved from <https://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10036/47458/james2.pdf?seq>
- Jaya, I. B. M., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 16(1), 471–500. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/19201>

- 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), 50–54. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/157195-ID-pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-kualitas.pdf>
- Lederman, L. (2003). The Interplay Between Norms and Enforcement In The Tax Compliance. *George Mason Law & Economics Research Paper*, 64(6), 1453–1514. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID589428_code48125.pdf?abstractid=391133&mirid=1
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marti, L. O., Wanjohi, M. S., & Magutu, O. (2010). Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour in Kenya. *African Journal of Business Management*, 1(2), 112–122. Retrieved from http://www.uonbi.ac.ke/conferences/aibuma/journal/Paper9_TaxPayers_Attitudes_Lumumba.pdf
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 1–23. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2641>
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Negeri Malang*, 1–30. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/download/902/652>
- Negara, P. R. S., & Wirajaya, I. G. A. (2018). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran pada Budgetary Slack dengan Komitmen Organisasi , Opportunistic Behavior dan Ketidakpastian Lingkungan Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(3), 2339–2367. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p26>
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Journal of Accounting*, 2(2), 1–13. Retrieved from <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/452>
- Nugroho, M. A. S., & Sumadi. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kupuasan Wajib Pajak: Studi pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Sinergi*, 59–72. Retrieved from

<https://media.neliti.com/media/publications/86573-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>

- Permana, O. T. (2017). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Asimetri Informasi, Tekanan Anggaran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Senjangan Anggaran Di Pemerintah Kabupaten Banyumas. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.
- Prabawa, M. A. M., & Noviani, N. (2012). BADUNG UTARA Naniek Noviani kualitas layanan. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 1(2), 1–15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/2060>
- Pravitasari, N., Hidayati, K., & Wahyuni, S. T. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(3), 548–561.
- Rahayu, S. (2015). Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/37158/19/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Rahmadian, R., & Murtedjo. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembang*. Jakarta. Retrieved from http://thesis.binus.ac.id/doc/Lain-lain/2012-2-00533-AK_WorkingPaper001.pdf
- Romandana, A. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Surabaya. Retrieved from <http://eprints.perbanas.ac.id/3316/>
- Sanjaya, I. P. A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Hotel. *E-Journal SI Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207–222. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/8656>
- Suardikha, I. M. S. (2009). Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 1–14. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2572>
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/download/2598/1809>

- Torgler, B., & Schaltegger, C. A. (2005). *Tax Morale and Fiscal Policy*. Montesquieu. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.79.4906&rep=rep1&type=pdf>
- Utami, S. R., Andi, & Soerono, A. N. (2012). Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 1(1), 1–28. Retrieved from <http://sna.akuntansi.unikal.ac.id/makalah/084-PPJK-12.pdf>
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanski Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2176–2203. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/20216>