

PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Sherly Layata¹
Putu Ery Setiawan²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
Email : sherlylayata@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
Email : erys.adel@yahoo.com.au

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan. Jumlah sampel yang diambil sebesar 100 wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dengan metode *random sampling*, khususnya *area sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Menggunakan alat bantu SPSS 17 *for windows*. Hasil dari penelitian ini adalah secara positif kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan.

Kata kunci: *kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of moral obligation, quality of service, tax audits and tax penalties on taxpayer compliance in Service Tax Office South Badung. The number of samples taken at 100 corporate taxpayers registered in South Badung Service Tax Office with random sampling methods, especially the sampling area. Data was collected through interviews, questionnaires and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Using the tools of SPSS 17 for windows. The results of this study are positively moral obligation, quality of service, tax audits and tax penalties affect taxpayer compliance in Service Tax Office South Badung.

Keywords : *moral obligations, quality of services, tax audit, tax penalties, tax compliance*

PENDAHULUAN

Dominasi pajak dalam penerimaan negara harus disambut baik, karena melalui pajak kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintahannya diharapkan dapat tercapai. Segala biaya pembangunan dan

pengembangan yang dilakukan oleh negara berasal dari masyarakat sendiri, bukan berdasarkan bantuan dari negara lain. Keadaan ini berdampak pada kemandirian negara yang lebih kuat sehingga negara tidak bergantung pada negara lain dalam pembiayaan pembangunan dalam negaranya (Sumadi, 2005). Perkembangan kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara tahun 2010-2012 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2010-2012
(dalam milyar rupiah)

No	Sumber Penerimaan	Tahun					
		2010	%	2011	%	2012	%
1	Penerimaan Pajak	723.307	72,9	878.685	75,4	1.019.333	78,9
2	Penerimaan Bukan Pajak	268.942	27,1	286.568	24,6	272.72	21,1
	Jumlah	992.249	100	1.165.253	100	1.292.053	100

Sumber: www.bps.go.id (2013)

Berdasarkan tabel 1.1 tampak bahwa penerimaan perpajakan merupakan komponen terbesar dalam penerimaan negara terbukti pada tahun 2010 sebesar 72,9 persen, tahun 2011 sebesar 75,4 persen dan pada tahun 2012 sebesar 78,9 persen. Terbukti dari hasil perbandingan pendapatan antara penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak bahwa pendapatan pajak semakin diandalkan untuk dapat membiayai secara mandiri kebutuhan negaranya.

Sistem *self assessment* memberikan wajib pajak untuk melaporkan, menghitung dan membayar pajak sendiri (Jayanto, 2011). Menciptakan isu pentingnya meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang

sesuai (Doran, 2009). Saat ini, bila pajak tidak dipatuhi dan dipenuhi pembayarannya oleh wajib pajak maka pemerintahan tidak dapat berjalan dengan baik (Hammar et al, 2005). Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan sistem *self assessment* sendiri.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kewajiban moral wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak. Keempat variabel tersebut telah diuji pengaruhnya dengan kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan hasil yang berpengaruh secara signifikan.

Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Wanzel (2002) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert et al, 2004). Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak (Alabede et al, 2011:94).

Hasil penelitian sebelumnya oleh Wuri (2009) mengatakan adanya kualitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih percaya dan lebih mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak (Suryadi, 2006:108). Menurut Slemrod dan Yitzhaki (2002) pemeriksaan pajak adalah suatu cara pemerintah untuk menekan angka penggelapan pajak dan penghindaran pajak oleh wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2010) mengatakan, pemeriksaan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak terutama pemeriksaan dalam pasal-pasal perpajakan yang berlaku.

Sanksi pajak merupakan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintahan Indonesia memiliki undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Republik Indonesia No. enam (6) Tahun 1983. Menurut Kantor Pemerintah Akuntan Amerika Serikat (2009) sanksi perpajakan dimaksudkan untuk membuat patuh para wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya Suryanto (2009) mengatakan sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sehingga hasil penelitian menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan.

Riset ini menggunakan wajib pajak badan sebagai sampel, dikarenakan peneliti merasa wajib pajak badan sebagai objek penelitian mampu memberikan jawaban secara lebih terbuka dan wajib pajak badan telah memiliki internal akuntan yang memahami perpajakan sehingga diharapkan dapat memberikan jawaban yang tepat bagi peneliti. Kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Badung Selatan merupakan intansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Laporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) wajib pajak badan dapat melihat perkembangan pelaporan SPT-nya di KPP Pratama Badung Selatan tahun 2010-2012. Gambaran jumlah SPT wajib pajak badan yang masuk pada tabel 2.

Tabel 2.
Laporan SPT Wajib Pajak Badan tahun 2010-2012 di KPP Pratama Badung Selatan

Uraian	Tahun Pajak		
	2010	2011	2012
WP Badan			
WP Terdaftar	6.206	6.856	7.569
WP Efektif	5.909	6.553	7.263
SPT Masuk	2.248	2.341	2.268
SPT Tidak Masuk	3.661	4.212	4.995

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan, 2013

Wajib pajak efektif merupakan wajib pajak yang telah mendaftar dan menyetorkan SPT-nya. Wajib pajak badan dapat dikatakan non-efektif bila secara resmi wajib pajak badan memberikan surat permohonan penutupan NPWP atau KPP menemukan bukti fisik untuk mengatakan bahwa wajib pajak tersebut non-efektif. Sesuai Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-89/PJ/2009 mengatakan

wajib pajak non-efektif adalah selama 3 (tiga) tahun berturut-turut tidak memenuhi kewajiban pajaknya. SPT yang tidak masuk mengalami peningkatan setiap tahunnya seperti yang tergambarkan pada tabel 2.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₁: Kewajiban moral wajib pajak badan berpengaruh secara positif pada kepatuhan wajib pajak badan.

H₂: Kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Selatan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan.

H₃: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan.

H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif. Variabel bebas dalam riset ini adalah kewajiban moral wajib pajak badan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), pemeriksaan pajak (X_3), dan sanksi perpajakan (X_4). Variabel terikat dalam riset ini adalah kepatuhan wajib pajak badan (Y). Riset ini menggunakan primer riset dengan alat bantu kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ada 5 sumber yakni: Menurut Handayani (2009:14) kewajiban moral wajib pajak dapat tercermin dari beberapa situasi, Qing (2007:20)

menyebutkan ada lima faktor yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan KPP, menurut Chriswantoro (2009:40) target pemeriksaan pajak untuk mencari beberapa kejadian, Yadnyana (muliari dan ery, 2009:4) indikator sanksi perpajakan dapat diukur dengan 5 indikator dan James et al (2004) menjelaskan kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak memiliki keinginan secara sendiri untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi yang Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 544/MK.04/2000.

Populasi dalam riset ini adalah wajib pajak badan efektif yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan tahun 2012 yakni sebanyak 7.263 wajib pajak badan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam riset ini adalah metode *random sampling* yakni area sampel, yaitu pengumpulan sampel berdasarkan area atau wilayah populasi (www.unpar.ac.id). Untuk mengetahui jumlah sampel wajib pajak badan efektif yang sesuai digunakan rumus *Slovin* yakni:

$$n = \frac{7.263}{1 + \frac{7.263}{73,63}} = 98,65 \dots\dots\dots(1)$$

Dibulatkan menjadi 100 wajib pajak badan.

Kuesioner dibagikan kepada 100 wajib pajak badan terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Sampel wajib pajak ini disebar ke 11 kelurahan yaitu: Kuta 15 sampel, Legian 10 sampel, Seminyak 15 sampel, Tuban 10 sampel, Kedonganan 10

sampel, Jimbaran 10 sampel, Pecatu 5 sampel, Bena 10 sampel, Kutuh 5 sampel, Unggasan 5 sampel dan Tanjung Bena 5 sampel. Setelah kuesioner terkumpul maka akan dilakukan analisis linier berganda untuk membuktikan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Syarat paling minimum suatu kuesioner dikatakan valid adalah jika korelasi antara skor butir dengan skor total tersebut (*pearson corelation*) lebih besar dari 0,3. Hasil uji validitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Corelation
Kewajiban Moral Wajib Pajak Badan (X1)	1	0,818
	2	0,829
	3	0,860
	4	0,929
	5	0,861
	6	0,887
Kualitas Pelayanan KPP Pratama Denpasar Selatan (X2)	1	0,901
	2	0,830
	3	0,604
	4	0,83
	5	0,831
	6	0,866
	7	0,852
Pemeriksaan Pajak (X3)	1	0,877
	2	0,748
	3	0,778
	4	0,870
	5	0,880

	6	0,819
	7	0,850
	8	0,847
Sanksi Perpajakan (X4)	1	0,893
	2	0,849
	3	0,947
	4	0,877
	5	0,918
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)	1	0,820
	2	0,905
	3	0,871
	4	0,817
	5	0,865
	6	0,882

Sumber: Data diolah 2014

Hasil penelitian dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan konsisten dan memberikan nilai *Cronbach Alpha* sama dengan 0,60 atau lebih besar dari 0,60 (Ghozali dalam Diatnyani, 2010:47). Hasil uji reliabilitas instrumen dalam riset ini dirangkum pada tabel 4.

Tabel 4.
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>
Kewajiban Moral Wajib Pajak Badan (X1)	0,931
Kualitas Pelayanan KPP Pratama Denpasar Selatan (X2)	0,919
Pemeriksaan Pajak (X3)	0,937
Sanksi Perpajakan (X4)	0,939
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)	0,930

Sumber: Data diolah 2014

Uji Normalitas dilihat berdasarkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* hitung lebih besar dari *Kolmogorov-Smirnov table* berarti distribusi tersebut normal begitu pula

sebaliknya, jika *Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* yang dipakai maka H_0 diterima yang selanjutnya disimpulkan bahwa residual yang dianalisis berdistribusi normal. Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*.

Tabel 5.

Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0.719

Sumber: Data diolah 2014

Uji multikolinearitas dinilai berdasarkan VIF (*Varians Inflation Factor*) apabila nilai VIF kurang dari 10 dan angka *tolerance* lebih dari 0,10 dapat dikatakan variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas pada tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kewajiban Moral	0,404	2,474
Kualitas Pelayanan	0,400	2,499
Pemeriksaan Pajak	0,338	2,959
Sanksi Perpajakan	0,459	2,176

Sumber: Data diolah 2014

Pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser* dengan melihat nilai signifikansi. Jika masing-masing nilai signifikansi variabel berada diatas 0,05 maka model regresi ini tidak mengandung heterokedastisitas. Hasil uji ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Model	Sig.
(Constant)	0,000
Kewajiban Moral	0,924
Kualitas Pelayanan	0,437
Pemeriksaan Pajak	0,332
Sanksi Perpajakan	0,881

Sumber: Data diolah 2014

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikan 0,05. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono,2009:272). Model regresi linear berganda ini dirumuskan sebagai berikut.

$$\hat{Y}=\alpha+\beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \mu \dots\dots\dots (2)$$

Tabel 8.
Hasil uji R Square

R	R Square	Adjusted R Square
.895 ^a	.800	.792

Sumber: Data diolah 2014

Tabel 9.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-1.358	1.039
Kewajiban Moral	.156	.072
Kualitas Pelayanan	.234	.066
Pemeriksaan Pajak	.255	.062
Sanksi Perpajakan	.333	.080

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 8. dimana menunjukkan *R square* sebesar 0,800 pada model penelitian dan *adjusted R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,792. Tampak bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians variabel terikat adalah sebesar 79,2 persen, sementara 20,8 persen varians variabel terikat belum mampu dijelaskan oleh variabel bebas.

Dilanjutkan dengan definisi dari uji F dan uji t yakni sebagai berikut:

Uji F (Uji Kelayakan Model) pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serempak. Hal tersebut ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Analisis Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2,102,166	4	525,541	95,203	0,000 ^a
Residual	524,420	95	5,520		
Total	2,626,585	99			

Sumber: Data diolah 2014

Tabel 11.
Hasil Analisis Uji t

Variabel Bebas	Hasil analisis uji t
Kewajiban Moral	2,172
Kualitas Pelayanan	3,567
Pemeriksaan Pajak	4,100
Sanksi Perpajakan	4,153

Sumber: Data diolah 2014

Pengaruh dari masing-masing variabel bebas pada variabel terikat didapat berdasarkan hasil uji-uji yang telah dilakukan sebelumnya. Pengaruh dari masing-masing variabel bebas pada variabel terikat dijelaskan sebagai berikut:

Kewajiban moral dari wajib pajak yang baik akan menciptakan kemauan untuk secara sukarela menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya diikuti dengan mematuhi aturan pajak yang berlaku maka secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban pajak di KPP Pratama Badung Selatan.

Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak badan merasa dihargai dan merasa diberikan fasilitas, sehingga membuat wajib pajak badan merasa lebih dimudahkan dalam melakukan pemenuhan pajaknya maka dampak yang diberikan

terhadap KPP Pratama Badung Selatan adalah peningkatan kepatuhan dari wajib pajak badannya.

Pemeriksaan pajak menurut wajib pajak merupakan hal yang sangat merugikan karena wajib pajak harus mengijinkan fiskus untuk dapat memeriksa perusahaannya, yang berisiko pada kerahasiaan perusahaan. Wajib pajak badan akan lebih memilih untuk mengikuti aturan yang ada agar perusahaannya aman dari pemeriksaan pajak. Dampaknya pada KPP Pratama Badung Selatan adalah peningkatan kepatuhan dari wajib pajaknya.

Demi menghindari sanksi perpajakan, wajib pajak akan berusaha untuk menghindari masalah sehingga lebih memilih untuk mengikuti aturan pajak yang berlaku. Dampaknya pada KPP Pratama Badung Selatan adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak badannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan yakni: kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan, kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Selatan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan, pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Badung Selatan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Badung Selatan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah sebagai berikut: KPP Pratama Badung Selatan untuk dapat menjaga kepercayaan dari wajib pajak badan maupun perorangnya, kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama harus tetap atau bahkan lebih ditingkatkan lagi. Mampu meningkatkan kemudahan dalam mengakses informasi, keramah-tamahan pegawai pajak dan penyuluhan pajak mengenai perubahan aturan secara berkala. Mengingat semakin baik pelayanan yang diberikan KPP kepada wajib pajak badan semakin tinggi pula tingkat antusias masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dan petugas pada pemeriksaan pajak diharapkan dapat mempertahankan dan bahkan lebih baik dalam menerapkan standar undang-undang yang berlaku.

REFERENSI

- Alabede, James O., Zaimah Bt. Zainol Affrin dan Kamil Md. Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 35: p: 90-108.
- Bobek, Donna D., dan Richard C. Hatfield. 2003. An Investigation of The Theory of Planned Behavior and The Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol 15.
- Chriswantoro, Oky Dwi. 2009. Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Malang*.
- Diatnyani, Ida Ayu. 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

- Direktorat Jendral Pajak. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Doran, Michael. 2009. Tax Pinalties and Tax Compliance, *Harvard Journal on Legislation*. 46: p: 111-161. www.ssrn.com. 25 Juli 2013.
- Gilbert, G. Ronald, Veloutsou Clepatra, Goode, Mark M.H. and Moutinho L. 2004. Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: a Cross National Approach. *The Journal of Service Marketing*, 18(5): p:371-383.
- Hammer, H., S.C. Jagers dan K. Nordblom. 2005. Tax Evasion and The Importance of Trust. *Working Paper*, Goteborg University.
- Handayani, I.G.A. Ayu Ngurah Adhi. 2009. Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- James, Simon and Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 02(2): p:27-42.
- Jayanto, Prabowo Yudo. 2011. Faktor-Faktor Ketidapatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1): h:48-61.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Diakses di <http://www.pajakbadsel.blogspot.com/informasi-sejarah/kantor-pelayanan-pajak.html> pada tanggal 22 Juli 2013.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2000. *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/MK.04/2000 tentang Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Qing, Hong. 2006. Service Quality Perceptions in Fast Food Restaurants in China. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 02(2): p:20-26
- Rahayu, Dwi. 2010. Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ekonomi*.

- Realisasi Penerimaan Negara Indonesia. Diakses di <http://www.bps.go.id> pada tanggal 05 Juli 2013.
- Slemrod, Joel and Shlomo Yitzhaki. 2002. Tax Avoidance, Evasion and Administration. *Handbook of Public Economics*. 03: p:1423-1470.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-14. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 04(1): h:105-121.
- Suryanto, Fajar. 2009. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Teknik-Teknik Pengumpulan Sampling. Diakses di <http://www.unpar.ac.id/teknik-pengumpulan-sampling.html> pada tanggal 13 Februari 2014.
- United States Government Accountability Office. 2009. Tax Administration: IRS Should Evaluate Penalties and Develop a Plan to Focus its Efforts. *Report to the Committee on Finance, U.S. Senate*. June.
- Wenzel, Michael. 2002. The Impact of Outcome Orientation and Justice Concern on Tax Compliance: The Role of Tax Payers Identity. *Journal of Applied Psychology*, 87: p:629-645.
- Wuri Manik Asri, Ni Ketut. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.