Ekspansi
Vol. 10, No. 1 (Mei 2018), Hal. 87 – 95

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT RUMBAI

**Erliyana Fitrayanti**
Politeknik Caltex Riau
Erliyana_fitrayanti@gmail.com

**Meliza Putriyanti Zifi**
Politeknik Caltex Riau
meliza@pcr.ac.id

**Tobi Arfan**
Politeknik Caltex Riau
tobi@pcr.ac.id

***Abstract:*** *This study aims to determine whether understanding of tax laws, quality of service, rational attitude, and perceptions of tax sanctions affect taxpayer compliance. The objects of the research are taxpayers who do not pay in SAMSAT-Rumbai. The population in this study was 2.054 vehicles whose does pay and samples in this study were 96 people consisting of 73 taxpayer two-wheeled vehicles and 23 taxpayer four-wheel vehicles. Analysis of the data in this study is taxpayer compliance as dependent variable while understanding of tax regulation, quality of service, rational attitude and perception of tax sanction as independent variables. Processing of the data in this study used SPSS 24 software where hypothesis testing used F-test (simultaneous). From the result of this study, it can be concluded that the variable of understanding of taxation regulation, quality of service, rational attitude and perception of tax sanction influenced simultaneously to tax compliance for two-wheeled and four-wheeled vehicles.*

***Keywords:*** *Taxation Regulation, Quality of Service, Rational Attitude, Tax Sanction, Taxpayer compliance.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak di SAMSAT Rumbai. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.054 kendaraan yang menunggak dan sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang yang terdiri dari 73 wajib pajak kendaraan roda dua dan 23 wajib pajak kendaraan roda empat. Analisis data pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dengan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan sebagai variabel independen. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS 24 dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F (secara simultan). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan perpajakan untuk kendaraan roda dua dan roda empat.

**Kata Kunci:** Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sikap Rasional, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini terjadi peningkatan pertumbuhan penduduk Indonesia setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya kurva perolehan angka penduduk oleh Badan Pusat Statistik di berbagai kota di Indonesia. Pertumbuhan penduduk ini disebabkan kelahiran dan kematian seseorang serta migrasi yang tidak terkendali. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk yang tinggal di kota Pekanbaru pada tahun 2013 adalah 975.304 jiwa, meningkat menjadi 1.046.916 jiwa pada tahun 2014 dan pada tahun 2015 jumlah penduduk diperkirakan meningkat menjadi 1,1 juta jiwa. Salah satu dampak dalam pertumbuhan penduduk yaitu kemacetan yang mengakibatkan pencemaran udara. Hal ini disebabkan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat dan gas sisa pembakaran kendaraan bermotor yang berdampak kepada pencemaran udara (Badan Pusat Statistik). Berdasarkan data Dispenda Provinsi Riau, Provinsi Riau mengalami penambahan jumlah kendaraan sebesar 69.724 unit pada Tahun 2013 dan sebesar 79.622 unit pada Tahun 2014. Laju pertumbuhan jumlah kendaraan Kota Pekanbaru merupakan yang tertinggi se-Riau, dimana hasil tertinggi ini diperoleh dari hasil perbandingan 12 Kabupaten/Kota se-Riau. Hal ini dibuktikan pada Tahun 2015 dari tiga daerah tertinggi, Kota Pekanbaru mengalami penambahan kendaraan baru terbesar yaitu 4.479 unit, dan peringkat kedua dan ketiga ditempati oleh Kabupaten Kampar dan Kabupaten Bengkalis yaitu sebesar 3.626 unit dan 1.388 unit. Pekanbaru memiliki 12 Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Rumbai. Kecamatan Rumbai juga mengalami peningkatan kepemilikkan kendaraan bermotor, dimana pada kendaraan roda 4 tahun 2013 sebesar 4.684 unit, pada tahun 2014 sebesar 4.787 unit dan pada tahun 2015 sebesar 5.159 unit. Dan pada kendaraan roda 2 tahun 2013 sebesar 21.072 unit, pada tahun 2015 sebesar 21.116 unit dan pada tahun 2015 sebesar 21.958 unit (Dispenda,2015). Kepatuhan pajak (tax compliance) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi. Setelah dikaji lebih lanjut kepatuhan wajib pajak pada Samsat Rumbai, dapat dilihat bahwa belum seluruh wajib pajak terdaftar merupakan wajib pajak yang patuh.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Samsat Rumbai, jumlah wajib pajak kendaraan roda dua yang menunggak meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2013 wajib pajak yang menunggak sebanyak 1.134 orang, kemudian pada tahun 2014 sebanyak 1.375 orang dan pada tahun 2015 sebanyak 1.562 orang yang tiap tahunnya wajib pajak yang menunggak mengalami peningkatan rata-rata dimana pada tahun 2014 terjadi kenaikan sebesar 21,25% dan 13,6% pada tahun 2015. Sedangkan jumlah wajib pajak kendaraan roda empat yang menunggak juga mengalami peningkatan rata-rata dimana pada tahun 2014 terjadi kenaikan sebesar 7,04% dan 15,49% pada tahun 2015. Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor pertama yang mempengaruhi adalah pemahaman peraturan perpajakan. Peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari pemahaman wajib pajak terhadap Undang-Undang dan peraturan perpajakan. Faktor kedua yang diduga dapat

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik bertujuan agar dicapainya kepuasan optimal pelanggan. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak. Sikap rasional menjadi faktor ketiga yang diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sikap rasional adalah pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak (Hadi, 2004). Persepsi Sanksi perpajakan menjadi faktor keempat yang diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59). Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Rumbai secara simultan?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Samudra (2015:92), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau pengusaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum. Dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Undang-undang No. 28 Thn 2009 Tentang Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Menurut Priantara (2013:220), kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.

Ada beberapa faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak menurut Widyaningsih (2011:6), antara lain:

**a. Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari pemahaman wajib pajak terhadap Undang-Undang dan peraturan perpajakan. dan faktor individu yaitu sikap dari masyarakat wajib pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut *Official Assesment System*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (*fiskus*). Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini.

**b. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan

cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5) Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

**c. Sikap rasional**

Sikap rasional adalah pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak (Hadi, 2004). Hadi (2004), mengatakan bahwa perilaku kejahatan telah dipandang oleh ilmuwan sosial sebagai tindakan yang rasional ketika seseorang mempertimbangkan keuangan yang diharapkan dari kegiatan kriminal dan bukan kriminal, dan kemudian memilih alternatif yang mempunyai penghasilan yang lebih besar.

**d. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan**

Dalam kamus Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan penerimaan langsung dari suatu harapan atau merupakan proses sesesorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Menurut Zain (2008:57) persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib dengan adanya sanksi perpajakan. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko,2006). Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2010), sebagai berikut:

1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berdasarkan bentuk sifat masalahnya merupakan penelitian kausal komparatif (*Causal Comparative Research*). Menurut Supomo (2013), penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap konsekuensi-konsekuensi yang timbul dan menelusuri kembali fakta yang secara masuk akal sebagai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Adapun metode pengumpulan data adalah metode angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang kendaraannya terdaftar di SAMSAT Rumbai. Jumlah kendaraan yang menunggak sebanyak 2.054 untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Peneliti meneliti sebagian elemen-elemen populasi atau yang biasa disebut sampel.

Teknik sampel ini menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling. Menurut Sugiyono (2013:82), bahwa Proportionate Stratified Random Sampling digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional". Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dikemukakan oleh Yamane yaitu:

Dalam penelitian ini memiliki 2 populasi yang ditentukan, yaitu:

**Kendaraan bermotor:**

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2}$$

$$= \frac{2054}{1+(2054\,(0{,}1)^2)}$$

= 95,36 sampel

Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara proportional random sampling yaitu menggunakan rumus alokasi proportional:

$$ni = \frac{\mathrm{Ni}}{\mathrm{N}}\,.n$$

Dimana: $ni$ = jumlah anggota sampel menurut stratum
$n$ = jumlah anggota sampel seluruhnya
Ni = jumlah anggota populasi menurut stratum
N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Maka jumlah anggota sampel berdasarkan rumus alokasi proportional:

Kendaraan roda 2 = 1562/2054 .96 = 73,004 ≈ 73

Kendaraan roda 4 = 492/2054 .96 = 22,99 ≈ 23

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas, Heteroskedastisitas, dan Normalitas. Berikut tabel hasil uji asumsi klasik untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat.

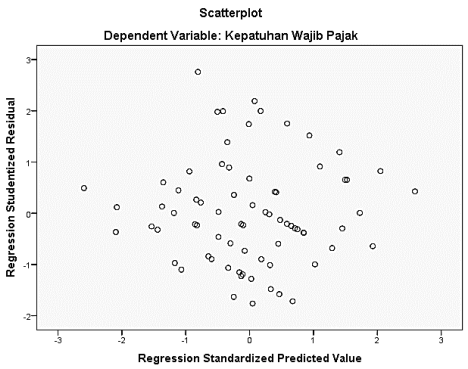
**a. Kendaraan roda 2**

**Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas pada Kendaraan Roda Dua**

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Pemahaman Peraturan Perpajakan | 0,612 | 1,633 | Tidak Multikolinearitas |
| Kualitas Pelayanan | 0,377 | 2,651 | Tidak Multikolinearitas |
| Sikap Rasional | 0,449 | 2,226 | Tidak Multikolinearitas |
| Persepsi Sanksi Perpajakan | 0,299 | 3,339 | Tidak Multikolinearitas |

Sumber: Hasil pengolahan data

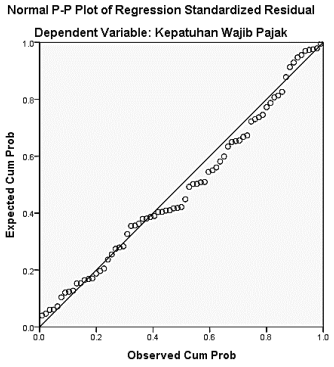
Berdasarkan tabel 1, nilai Tolerance > dari 0,1 dan nilai VIF < dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas terpenuhi yang berarti tidak terdapat hubungan di antara variabel bebas.




Sumber: Output SPSS

**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Kendaraan Roda Dua**

Berdasarkan gambar 1, maka dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.




Sumber: Hasil Output SPSS

**Gambar 2. Diagram P=Plot Normalitas pada Kendaraan Roda Dua**

Berdasarkan gambar 2 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka persamaan regresi memenuhi asumsi residual berdistribusi normal.

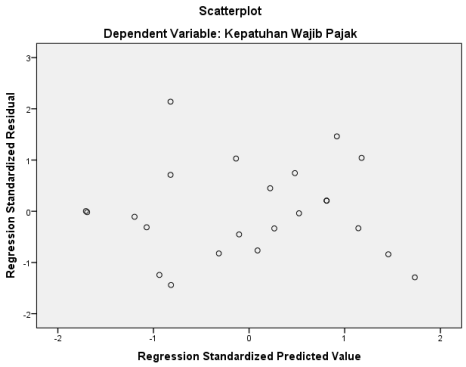
**b. Kendaraan roda 4**

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas pada Kendaraan Roda Empat**

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Pemahaman Peraturan Perpajakan | 0,456 | 2,194 | Tidak Multikolinearitas |
| Kualitas Pelayanan | 0,396 | 2,522 | Tidak Multikolinearitas |
| Sikap Rasional | 0,460 | 2,173 | Tidak Multikolinearitas |
| Persepsi Sanksi Perpajakan | 0,523 | 1,913 | Tidak Multikolinearitas |

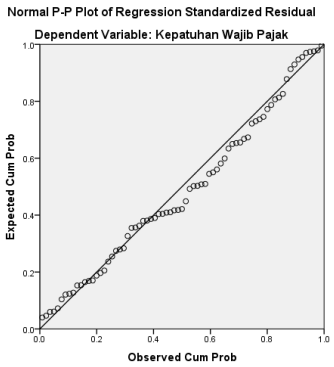
Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 2, nilai Tolerance > dari 0,1 dan nilai VIF < dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas terpenuhi yang berarti tidak terdapat hubungan di antara variabel bebas.




**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas pada Kendaraan Roda Empat**

Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.




Sumber: Hasil Output SPSS

**Gambar 4. Diagram P=Plot Normalitas pada Kendaraan Roda Empat**

Berdasarkan gambar 4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka persamaan regresi memenuhi asumsi residual berdistribusi normal.

### 4.2 Uji F

**a. Kendaraan Roda Dua**

Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (α = 5%). Nilai F hitung nantinya akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan df1 = k = 4 dan df2 = n – k – 1 = 73 –4 – 1 = 68. Hasil uji F kendaraan roda dua dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji F Kendaraan Roda Dua**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 135.661 | 4 | 33.915 | 7.647 | .000[b] |
| | Residual | 301.599 | 68 | 4.435 | | |
| | Total | 437.260 | 72 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Persepsi Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sikap Rasional, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 24 diperoleh $F_{hitung}$ sebesar 7,647. Nilai $F_{tabel}$ dalam uji hipotesis ini sebesar Fα (df1; df2) = F0,05(4; 68) = 2,51. Karena $F_{hitung}$ lebih besar dari $F_{tabel}$ maka $H_1$ diterima dan $H_0$ ditolak, yang artinya pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**b. Kendaraan Roda Empat**

Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (α= 5%). Nilai $F_{hitung}$ nantinya akan dibandingkan dengan nilai $F_{tabel}$ dengan df1 = k = 4 dan df2 = n – k – 1 = 23 –4 – 1 = 18. Hasil uji F kendaraan roda empat dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji F Kendaraan Roda Empat**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 113.348 | 4 | 28.337 | 14.465 | .000[b] |
| | Residual | 35.261 | 18 | 1.959 | | |
| | Total | 148.609 | 22 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Persepsi Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 24 diperoleh $F_{hitung}$ sebesar 14,465. Nilai $F_{tabel}$ dalam uji hipotesis ini sebesar Fα (df1; df2) = F0,05 (4; 18)

= 2,93. Karena $F_{hitung}$ lebih besar dari $F_{tabel}$ maka $H_1$ diterima dan $H_0$ ditolak, yang artinya pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5 KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sikap rasional dan persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat di Samsat Rumbai secara simultan.

## DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. "*Sosial dan Kependudukan*", artikel diakses tanggal 20 Maret 2016, dari https://www.bps.go.id/Subjek/view/id/12#subjekViewTab3|accordion-daftar-subjek1

Hadi, Tiono Kesuma. (2004). *Determinan yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam*

Jatmiko, Agus Nugroho. (2006) . *Pelaksanaan sanksi denda, Pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). Tesis.* Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Samudra, P. D. (2015). *Perpajakan di Indonesia.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Supomo dan Indrianto. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen.* Yogyakarta: Fakultas ekonomika dan Bisnis UGM.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi.

Widyaningsih, Aristanti. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan.* Bandung: Alfabeta.

Yadnyana, I Ketut. 2010. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Universitas Udayana.

Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.