



### PENGARUH TINGKAT PELAYAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CILANDAK

<sup>1)</sup>Kampono Imam Yulianto <sup>2)</sup>Puspa Rini

<sup>1) 2)</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

<sup>1) 2)</sup>Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957

Email: <sup>1)</sup>[kamponoyulianto@yahoo.co.id](mailto:kamponoyulianto@yahoo.co.id) <sup>2)</sup>[puspayovrin22@gmail.com](mailto:puspayovrin22@gmail.com)

#### ABSTRAK

Ekstensifikasi merupakan upaya untuk memberi dampak positif terhadap setoran pajak melalui penambahan wajib pajak yang seharusnya membayar pajak, akan tetapi masih banyak wajib pajak yang belum melakukan kewajibannya. Mengingat Pajak berperan penting bagi masukan negara dalam hal pembiayaan pengeluaran Negara. Kantor pelayanan pajak meningkatkan metode pelayanan dengan membuka sistem *Self Assesment*, untuk dapat meningkatkan jumlah wajib pajak. Dalam hal ini pemakalah bermaksud membuktikan dengan menggunakan SPSS bahwa dengan *tangible, reliability, responsibility, assurance* dan *emphaty* secara simultan (serempak), keadaan langsung *reability* secara parsial (individu), ketanggapan (*responsibility*, jaminan kepastian (*assurancesce*), empati (*emphaty*), dapat memberi dampak positif kepada ketaatan wajib pajak berbentuk perusahaan atau bukan perorangan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap ketaatan wajib pajak baik orang pribadi ataupun badan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pemerintah atau Dirjen Pajak terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui program ekstensifikasi pada wajib pajak.

Sistem *extensifikasi* dirjen pajak dapat memfasilitasi bertambahnya penerimaan pendapatan sebanding dengan bertambahnya ketaatan wajib pajak melakukan kewajiban pajaknya. Pentingnya inovasi petugas pajak dalam hal menjangkau dan membina wajib pajak, menaati kewajiban perpajakannya. Seiring dengan hal itu diharapkan penerimaan dari sektor akan selalu stabil dan cenderung meningkat.

### 1.2. Masalah

Fakta menunjukkan, tingkat kepatuhan masyarakat Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya masih sangat rendah. Dapat jelaskan wajib pajak pribadi sesuai penyerahan SPT berjumlah 8,5 juta, sedangkan jumlah orang yang aktif bekerja di Indonesia berjumlah 110 juta (data BPS). Dapat diartikan, rasio SPT terhadap kelompok pekerja aktif hanya mencapai 7.73%, dapat dijelaskan tingkat kepatuhan WP OP sangat rendah.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak membawahi wajib pajak satu kecamatan Cilandak yang terdiri dari kelurahan Lebak Bulus, Pondok Labu, Cilandak Barat, Cipete Selatan dan

Gandaria Selatan. Sebagai bagian dari organisasi DJP dan sebagai KPP yang disiapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak di Cilandak, KPP Cilandak beserta aparatnya diharuskan untuk mematuhi berbagai program yang ditetapkan DJP. Visi DJP untuk menjadi model pelayanan yang dipercaya dan dapat dibanggakan oleh masyarakat harus menjadi jiwa KPP Cilandak dalam memberikan pelayanan.

Studi akhir yang dilakukan oleh Tanzilah Muarifah (2012) dalam Signifikansi Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak dibanding dengan Kepatuhan Wajib Pajak, dibuktikan menggunakan metode SPSS linier berganda menyimpulkan bahwa pemahaman pajak, *score* pelayanan petugas pajak, dan sikap wajib pajak mempunyai signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penilaian tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak, dengan menggunakan uji SPSS.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat kontra prestasi langsung untuk dipergunakan keperluan Negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan dapat digunakan untuk keperluan Negara.

### **2.2. Pengertian Kepatuhan**

Kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha yang dalam Soni Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111) diidentifikasi dari: (1). Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, (2). Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT, (3). Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, (4). Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Sehingga dapat menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.”

### **2.3. Pengertian Penerimaan Pajak**

Menurut John Hutagaol (2007:325) dalam Lina Rahmawatin (2011), penerimaan pajak merupakan suatu sumber penerimaan yang diperoleh secara terus menerus dan bisa dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah dan kondisi masyarakat.

### **2.4. Pengertian Pajak Penghasilan (PPh)**

Pengertian Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak dalam Siti Resmi (2011:74).

Menurut Subekti dan Asrori dalam Dina Fitriani (2009:139): Pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkeenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun.

## 2.5. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml et al (1990:76), mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Juram Tjiptono (1996:133), mendefinisikan kualitas sebagai suatu kecocokan untuk memakai, orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas layanan dapat dilakukan melalui Indikator-indikator kualitas pelayanan sebagai berikut ini: 1. *Tangible* (bukti langsung) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, pegawai, sarana komunikasi, komputerisasi administrasi dan lain-lain. Yang diturunkan ke dalam indikator kebersihan gedung, kenyamanan gedung, dan sarana komputerisasi. 2. *Reability* (keandalan) yaitu kualitas pelayanan berupa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Diturunkan ke dalam indikator kecepatan waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan. 3. *Responsibility* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Diturunkan ke dalam indikator tanggapan pegawai staf dan petugas di KPP Cilandak, Penjelasan yang diberikan oleh petugas di KPP Cilandak, sarana dan prasarana yang disediakan. 4. *Assurance* (jaminan kepastian) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Diturunkan ke dalam indikator tingkat pengetahuan petugas di KPP Cilandak, rasa hormat dan sopan santun petugas di KPP Cilandak, jaminan keamanan di KPP Cilandak. 5. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Diturunkan ke dalam indikator kemampuan komunikasi petugas di KPP Cilandak, kemudahan dalam menghubungi petugas di KPP Cilandak, perhatian petugas terhadap permasalahan yang ada.

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori serta dukungan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis 1 : bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Hipotesis 2 : keadaan langsung (*reability*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Hipotesis 3 : ketanggapan (*responsibility*) berpengaruh terhadap positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Hipotesis 4 : jaminan kepastian (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Hipotesis 5 : empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Hipotesis 6 : secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini mempunyai desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memaparkan setiap variabel penelitiannya dari suatu fenomena tertentu pada waktu sedang berlangsungnya proses penelitian. Metode deskriptif yaitu penelitian terhadap penjelasan masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari: *Tangibel* (X1), *Reability* (X2), *Responsibility* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5). Sedangkan variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah bentuk informasi yang berkaitan dengan organisasi KPP Cilandak yaitu gambaran umum, sejarah, dan struktur organisasi. Sedangkan data kuantitatif dalam penelitian ini adalah skor yang diperoleh dari jawaban responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui kuesioner dan data hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu wajib pajak dan petugas pajak. Dan juga data sekunder yang merupakan data *literature* yang diperoleh dari studi kepustakaan serta dari internet *research*.

#### 3.2. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini adalah menggunakan studi kepustakaan yaitu melakukan kajian bahan pustaka sebagai dasar teoritis, selain itu melakukan observasi di KPP Cilandak, melakukan wawancara terhadap WP dan Petugas Pajak, kegiatan utama yang dilakukan adalah pengumpulan jawaban dari WP melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian.

#### 3.3. Populasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak sebanyak 377 wajib pajak badan.

#### 3.4. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengumpulan data penelitian diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis linier berganda. Model persamaan untuk menguji Hipotesis ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

#### Keterangan:

<b>Y</b>	: Kepatuhan Wajib Pajak
<b>X<sub>1</sub></b>	: <i>Tangible</i>
<b>X<sub>2</sub></b>	: <i>Reability</i>
<b>X<sub>3</sub></b>	: <i>Responsibility</i>
<b>X<sub>4</sub></b>	: <i>Assurance</i>
<b>X<sub>5</sub></b>	: <i>Emphaty</i>
<b>α</b>	: Konstanta
<b>β</b>	: Koefisien Regresi

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Pengujian Model Pengukuran

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Para responden yang telah melakukan pengisian kuesioner akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan responden dan badan usaha. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden penelitian.

#### A. Uji Validitas

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel= valid dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel= tidak valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner *Tangible***

No.	Variabel <i>Tangible</i>	Uji Validitas		
		R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,893	0,235	Valid
2	Pernyataan 2	0,426		Valid
3	Pernyataan 3	0,909		Valid

*Sumber: ouput SPSS, 2016*

Hasil uji validitas terhadap kuesioner *tangible* menunjukkan seluruh pernyataan valid. Setiap item soal kuesioner dinyatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat di katakan bahwa uji validitas seluruh pernyataan dalam kuesioner dapat di percaya untuk mengambil data penelitian.

#### B. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shit* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS V.20 uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$ 0.60. Berikut ini pengujian reliabilitas dari *output* SPSS masing-masing variabel:

#### C. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Model regresi dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik statistik. Jika model regresi telah memenuhi pengujian dasarnya untuk persyaratan uji asumsi klasik berarti persamaan yang dihasilkan tersebut dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias dan diandalkan untuk peramalan. Asumsi klasik utama terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

#### D. Uji Model

Pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan dari hasil uji simultan dengan menggunakan uji F dan hasil uji parsial dengan menggunakan uji t.

Tabel 2. Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.750	3.937		5.016	.000
1 Tangible	.563	.270	.184	2.086	.041
Reability	.662	.258	.153	2.570	.013
Responsibility	-.596	.269	-.169	-2.215	.030
Asurance	.284	.326	.084	.872	.387
Empaty	2.670	.377	.679	7.089	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan perhitungan di atas dan perhitungan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - k$  atau  $df = 70 - 6 = 64$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen dan variabel dependen), maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.998. Berdasarkan nilai uji t yang diperoleh, secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil uji dari H1 menunjukkan bahwa faktor *tangible* mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 2.086 lebih besar dari 1.998, dengan nilai signifikansi sebesar 0.041 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, jadi  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti faktor *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H1 terbukti.
- 2) Hasil uji dari H2 menunjukkan bahwa faktor *reability* mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 2.570 lebih besar dari 1.998, dengan nilai signifikansi sebesar 0.013 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, jadi  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti faktor *reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H2 terbukti.
- 3) Hasil uji dari H3 menunjukkan bahwa faktor *responsibility* mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar -2.215 lebih kecil dari 1.998, dengan nilai signifikansi sebesar 0.030 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, jadi  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti faktor *responsibility* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H3 tidak terbukti.
- 4) Hasil uji dari H4 menunjukkan bahwa faktor *assurance* mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 0.872 lebih kecil dari 1.998, dengan nilai signifikansi sebesar 0.387 lebih besar dari taraf signifikansi 0.05, jadi  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti faktor *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H4 tidak terbukti.
- 5) Hasil uji dari H5 menunjukkan bahwa faktor *emphaty* mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar 7.089 lebih besar dari 1.998, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, jadi  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti faktor *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H5 terbukti.

#### 4.2. Pembahasan

Berdasarkan data hasil penelitian, dapat diketahui bahwa secara simultan faktor *tangible*, *reability*, *responsibility*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan, sedangkan secara parsial hanya faktor *tangible*, *reability*, dan *emphaty* yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dari keseluruhan faktor

yang diteliti hanya faktor *tangible*, *reability*, dan *emphaty* yang paling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan dalam bentuk bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*) dan empati (*emphaty*) yang optimal dampaknya dapat memotivasi wajib pajak untuk selalu mematuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Sedangkan faktor daya tanggap (*responsibility*) dan jaminan (*assurance*) tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan dan membayar pajak

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Faktor *tangible*, *reability*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan (serempak) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan.
- 2) Faktor *tangible* secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak. Sedangkan *responsibility* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan dan *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Cilandak Jakarta Selatan.
- 3) Faktor *reability* secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak.
- 4) Faktor *responsibility* secara parsial (individu) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak. 5) Faktor *assurance* secara parsial (individu) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak.
- 5) Faktor *emphaty* secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak.

### 5.2. Saran

KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan saat melaporkan pajak. Untuk penelitian ke depannya dapat diperluas hingga KPP Pratama seluruh Jakarta sehingga hasil penelitian ini bisa digeneralisasi. Hasil dari tulisan ini diharapkan mampu mendorong penulis selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak badan selain faktor kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Pratama. 2008. *Pengaruh Norma Subjektif, kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat* (studi kasus pada perusahaan konstruksi di kota Denpasar). *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar
- Arlita (2009) yang berjudul “*Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)”.

- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE- 26/PJ.2/1988 Tentang Kriteria WP Efektif Dan WP Non Efektif*. Jakarta
- Djarmikowati, Sri Hartini. 2009. *Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*. Telaah Bisnis, X (1): h: 43-60
- Emile de'Rozari, Andreas. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur*. Skripsi Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Gunadi 2005 *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 4 no. 5, 4-9
- Handayani, I Gusti Ayu Ngr 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 pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- <http://www.anggaran.go.id>
- Imam Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Khoiru, M Rusyadi, 2009. *Dampak Persepsi Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planning)*. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Vol. 9, No 1, Februari 2009: 61-70.
- Mardiasmo, 2006 *Perpajakan Edisi Revisi 2006*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Muliari, Ni ketut. 2010. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.