

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL
WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Disusun Oleh :

IIN PRASTYOWATI

B 200 140 040

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

IIN PRASTYOWATI
B 200 140 040

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Andy Dwi Bayu Bawono, SE, M.Si, Ph.D)

NIDN: 0621017901

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)

OLEH :

IIN PRASTYOWATI
B 200 140 040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Kamis, 25 Oktober 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

- | | |
|--|---------|
| 1. Dr. Triyono, M.,Si
(Ketua Dewan Penguji) | (.....) |
| 2. Drs. Wahyono , M.A
(Anggota I Dewan Penguji) | (.....) |
| 3. Drs. Agus Endro Suwarno, M.,Si
(Anggota II DewanPenguji) | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 25 Oktober 2018

Penulis



Lin Prastyowati
B200140040

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)

Abstrak

Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assesment system*. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada wajib pajak badan. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden yang diambil secara *convienience sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Namun kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak badan

Abstract

Compliance is an important basis for development and smooth rather than the success of the self assessment system. The level of taxpayer compliance can be influenced by several factors including: tax service quality, taxpayer moral obligations, taxpayer awareness, and tax penalties. This study aims to analyze and provide empirical evidence about the effect of service quality, taxpayer moral obligations, awareness of taxpayers, and tax sanctions on corporate taxpayer compliance at the Surakarta City Tax Office. This study uses a quantitative approach with survey methods. Primary data is obtained from questionnaires distributed to corporate taxpayers. The number of research samples as many as 100 respondents were taken by convenience sampling. Data analysis technique uses multiple linear regression analysis. Based on the results of data analysis it can be concluded that the quality of tax service, awareness of taxpayers, and tax sanctions have a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance in the Surakarta City Tax Office. However, the taxpayer's moral obligation does not affect the corporate taxpayer compliance at the Surakarta City Tax Office.

Keyword: service quality, moral obligation, taxpayer awareness, tax penalties, taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu alat yang digunakan pemerintah didalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Jadi dalam hal ini diperlukan kesadaran dari masyarakat akan kewajiban pajaknya karena pajak yang dikumpulkan digunakan untuk kepentingan dan membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Perubahan sistem perpajakan tersebut dimaksudkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam pemenuhan hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyederhanaan serta peningkatan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Self assesment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab, kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Diana dan Setiawati, 2009:1). Penerapan *self assesment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assesment system* sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak.

Menurut Layata dan Setiawan (2014) pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan

tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Gilbert et al, 2004). Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Wanzel (2002) dalam Aryandini (2016) 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 pajak. Penelitian Aryandini (2016) menemukan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Mahfud dkk (2017) menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan bahwa ketentuan peraturan perundang-perundang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Penelitian Lubis (2017) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam peneliti ini seluruh wajib pajak badan efektif yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta tahun 2018 dengan menggunakan slovin diperoleh 100 sampel penelitian yang diambil secara *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

2.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi uji kualitas data yaitu menguji instrumen penelitian yang berupa kuesioner, yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilanjutkan uji asumsi klasik, terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Kualitas Data

Semua instrumen kuesioner yang meliputi variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak mempunyai r hitung $>$ r tabel, maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid mengukur suatu variabel. Hasil analisis reliabilitas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel bernilai lebih dari 0,70.

3.2 Pengujian Asumsi Klasik

Hasil uji K-S menunjukkan sebesar 0,365; maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena nilai p (sig.) $>$ 0,05. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *default* yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa tidak terjadi problem multikolinieritas. Sedangkan hasil uji Heterokedastisitas dengan uji Glejser diperoleh hasil nilai koefisien masing-masing variable independen tidak signifikan ($p > 0,05$) terhadap *residual*, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak terdapat problem heterokedastisitas.

3.3 Pengujian Hipotesis

3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Standardized	t	Sig	Keterangan
	Coefficients			
B				
(Constant)	1,787			
Kualitas Pelayanan	0,180	4,157	0,000	Signifikan
Kewajiban Moral Wajib Pajak	0,207	1,689	0,095	Tidak Signifikan
Kesadaran Wajib Pajak	0,331	4,009	0,000	Signifikan
Sanksi Pajak	0,235	3,714	0,000	Signifikan
R ²	= 0,629	F hit	= 39,803	
Adjusted R ²	= 0,613	F tab	= 2,47	
t _{table}	= 1,986			

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari hasil analisis regresi berganda di atas, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$KWP = 1,787 + 0,180KPP + 0,207KMWP + 0,331KSWP + 0,235SP + \varepsilon$$

3.3.2 Uji t

Berdasarkan hasil analisis uji t dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan nilai signifikansi untuk variabel kewajiban moral wajib pajak sebesar 0,095 berarti lebih besar dari 0,05. Artinya kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,000 lebih kecil dibanding 0,05. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai signifikansi variabel sanksi pajak sebesar 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05. Artinya bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

3.3.3 Uji F

Hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar $39,803 > F_{\text{tabel}} (2,47)$ dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 pada tingkat signifikan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk fit untuk digunakan dalam analisis.

3.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,613 yang berarti variabilitas variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 61,3%. Hal ini berarti variabel-variabel independen meliputi kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak, mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan sebesar 61,3% sedangkan sisanya sebesar 5238,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.4 DISKUSI

3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak bernilai positif, ini dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada responden maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Layata dan Setiawan (2014), Pranata dan Setiawan (2015), Paramartha dan Rasmini (2016), Lubis (2017), Mahfud dkk (2017), Rahayu (2015), Indriyani dan Sukartha (2014) serta Artha dan Setiawan (2016) dimana masing-masing hasil penelitian mereka juga memberikan bukti empiris bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2 Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Meskipun tidak berpengaruh

nilai koefisien regresi bernilai positif, ini dapat diartikan semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Rosanti dan Arizona (2017) serta Oktavianti dkk (2017) dimana masing-masing hasil penelitian mereka juga memberikan bukti empiris bahwa kewajiban moral tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Nilai koefisien regresi bernilai positif, ini dapat diartikan semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Indriyani dan Sukartha (2014) serta Mahfud dkk (2017) dimana hasil penelitian mereka menemukan hasil bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.4 Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Semakin baik sanksi pajak atas perpajakan yang diberlakukan pemerintah kepada wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya. Sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan (Rahayu, 2015).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Layata dan Setiawan (2014), Pranata dan Setiawan (2015), Paramartha dan Rasmini (2016), Rahayu (2015), Indriyani dan Sukartha (2014), serta Artha dan Setiawan (2016) dimana masing-masing hasil penelitian mereka juga memberikan bukti empiris bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Namun variabel kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta.

4.1 Keterbatasan Penelitian

- a. Variabel independen yang terbatas, hanya terdiri dari 4 variabel yaitu kualitas pelayanan, kewajiban moral, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan, karena masih ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- b. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak badan dan terdaftar di KPP Pratama Surakarta, sehingga tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh wajib pajak di seluruh Indonesia.
- c. Teknik pengumpulan data hanya terbatas pada hasil kuesioner yang disebar langsung kepada wajib pajak, sehingga pengambilan kesimpulan hanya berdasarkan hasil kuesioner sehingga hasil penelitian yang diperoleh belum dapat maksimal.
- d. Keakuratan jawaban pengisian kuisisioner, karena dalam penelitian ini peneliti tidak selalu mendampingi responden pada saat pengisian kuisisioner..

4.2 Saran

Adanya berbagai keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut:

- a. Diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi perpajakan, implementasi *Self Assessment System*, pemahaman pengetahuan perpajakan, pemeriksaan perpajakan dan sebagainya
- b. Diharapkan semakin memperluas penelitian dengan melakukan penelitian pada beberapa KPP Pratama tidak hanya di Kota Surakarta namun di eks

Karisidenan Surakarta secara keseluruhan, sehingga dapat dilakukan perbandingan dan diperoleh hasil lebih kompleks.

- c. Diharapkan dapat menambahkan metode wawancara (*indepth interview*) secara langsung kepada responden agar responden memberikan jawaban dengan kesungguhan dan keseriusan, serta peneliti lebih terlibat dalam proses penelitian tersebut.
- d. Diharapkan pada saat pembagian kuesioner pada responden, peneliti dapat menunggunya saat responden mengisi kuesioner sehingga jika terdapat butir pernyataan yang tidak dimengerti responden maka dapat dijelaskan kepada responden sehingga menghindari terjadinya pengisian data secara asal-asalan yang membuat hasil penelitian menjadi bias.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabede, James O, Zainal Affrin, Zaimah & Md. Idris, Kamil. 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). pp. 90-108. ISSN 1450-2275.
- Alfiah, Irma. 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Presepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DPPKAD Grobogan Purwodadi. *E-Jurnal Akuntansi Universita Muria Kudus*.
- Artha, K. G., & Setiawan, P. E. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.17.2, 913-937.
- Arum, H. P., & Zulaikha. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 1, Nomor 1, 1-8
- Aryandini, Saumi. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk usaha Hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru. *JOM Fekon*, Vol.3 No.1. Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia.

- Bobek, D. dan Richard C. Hatfield. 2003. An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*. 15: 13 – 38.
- Diana, Anastasya & Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Gilbert, G. Ronald. Cleopatra Veloutsou, Mark MH. Goode, Luiz Moutinho. 2004. Measuring customer satisfaction in the fast food: a cross national approach. *Journal of Service Marketing* Vl. 18 Issue: 5 pp. 371-383.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- Indriyani, Putu Arika dan I Made Sukartha. 2014. Pengaruh tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan. *E - Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302 - 8556.
- Istanto, Fery. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302 - 8556.
- Lubis, Reza Hanafi SE., M.Si. dan Dosen Fakultas Ekonomi UMN. 2017. Kepatuhan Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP PRATAMA Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 3 No. 1. ISSN : 2443 - 3071 (p), ISSN : 2503 - 0337 (online).
- Mahfud, Muhammad Arfan, dan Syukriy Abdullah. 2017. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (studi empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. ISSN 2302 - 0164. Volume 6, No. 3.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Nurina, Latifah. 2010. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Oktavianti, Tri Ratnawati, Slamet Riyadi, dan Hotman Panjaitan. 2017. Subjective Norm, Moral Obligation, and Perceived Behavioral Control, As Antecedents Variable Is Service Quality, Attitude and Intention To Compliance With Taxpayers: (Study on Motor Vehicle Tax in Riau Islands Province). *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* Volume 5 ~ Issue 4 (2017) pp: 32-40.
- Paramartha, I Putu Indra Pradnya dan Ni Ketut Rasmini. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. *E - Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.15.1. ISSN: 2302 - 8556.
- Pranata, Putu Aditya dan Putu Ery Setiawan. 2015. pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E - Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN : 2302 – 8556.
- Rahayu, Puji. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan waib pajak hotel dalam membayar pajak hotel (studi kasus pada waib pajak hotel di Kota Pekanbaru). Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia. *Jom FEKON* Vol.2 No.2.
- Rahman, Irma Suryani. 2013. “Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi, dan Kemungkinan Terjadinya Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Etika Penggelapan Pajak”. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rahman. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan , Kesadaran Wajip Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* vol. 12, No. 2, Desember 2011
- Rosanti, Vivi dan I Putu Edy Arizona. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)* Vol. 4 No.3 (2014).
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Undang-Undang KUP No.28 tahun 2007 tentang Perpajakan.
- Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Hessing. 1991. *Tax Evasion: An Experimental Approach*. Cambrdige, United Kingdom: Cambridge University Press
- Wenzel, M. 2007. The Multiplicity Of Taxpayer Identities And Their Implications For Tax Ethics. *Law and Policy*. Vol 29. Issue 1 January 2007, Page 31-50.