

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING TAXPAYERS COMPLIANCE PAYING LOCAL TAXES WITH TAXPAYERS AWARENESS AS INTERVENING VARIABLE (STUDY ON LOCAL REVENUE BOARD OF PEKANBARU CITY)

Raja Resna Oktadini, Amir Hasan, dan Andreas

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Simpang Baru, Tampan, Kota Pekanbaru Riau, 28293

ABSTRACT

This research aims to analyze and test about: (1) the effect of tax knowledge, service quality and tax audit towards taxpayer awareness. (2) the effect of tax knowledge, quality of services, tax audit and taxpayer awareness towards taxpayer compliance. (3) the effect of tax knowledge, service quality and tax audit towards taxpayer compliance through taxpayer awareness. Types of data used are primary and secondary data that is data obtained directly from the respondents by using questionnaires and data related to the research subjects obtained from Local Revenue Board of Pekanbaru City. Data analysis technique is done using Partial Least Square (PLS) approach with SmartPLS software. The results showed that (1) tax knowledge, service quality and tax audit have an effect on taxpayer awareness. (2) tax knowledge, service quality, tax audit and taxpayer awareness affect taxpayer compliance. (3) tax knowledge, service quality and tax audit have an effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Service Quality, Tax Audits, Taxpayer Awareness.*

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK DAERAH DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis tentang: (1) pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kesadaran wajib pajak. (2) pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner dan data yang berkaitan dengan subjek penelitian yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Teknik analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. (2) pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang diharapkan dapat membantu pembiayaan daerah untuk melaksanakan otonominya, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri disamping penerimaan yang berasal dari pemerintah berupa subsidi atau bantuan. Sumber pajak daerah tersebut diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat. Menurut Purwono (2010:10) pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya dimiliki oleh pemerintah daerah.

Adapun jenis pajak yang termasuk pajak daerah adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet. Diantara pajak-pajak tersebut pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan merupakan salah satu pajak yang memiliki andil yang besar terhadap penerimaan pajak daerah.

Tingkat kepatuhan wajib pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Pekanbaru untuk melakukan pembayaran masih rendah, sektor pajak yang diperoleh Dispenda Kota Pekanbaru dari pajak hotel, restoran dan tempat hiburan tidak masuk akal karena tumbuh suburnya pembangunan hotel dan restoran di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh dari retribusi pajak pada sektor tersebut (Azharisman Rozie, riausky.com, 03 Agustus 2016).

Selanjutnya, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Pekanbaru juga menemukan lima hotel yang melakukan kecurangan saat membayar pajak. Bapenda telah menyerahkan penghitungan pajak hotel ke masing-masing wajib pajak, tetapi ternyata jumlah pajak yang disetor lima hotel tersebut tidak sesuai dengan jumlah kunjungan atau okupansinya (Azharisman Rozie, madaniy.com, 01 Maret 2017).

Kejadian ini sangat disayangkan karena pajak restoran di Pekanbaru tidak sesuai harapan, kondisi ini sangat kontras dengan kondisi di lapangan dimana semakin hari semakin banyak restoran bermunculan. Tidak memuaskannya capaian pajak restoran membuktikan bahwa instansi teknis lemah dalam melakukan pengawasan dan penindakan serta pendataan tidak jelas. Dalam hal ini tidak hanya pajak restoran saja yang menjadi sorotan, bahkan pajak hiburan dan juga pajak hotelpun dinilai demikian, dan ini mengakibatkan targed PAD tidak pernah tercapai karena banyak yang bocor (Aswendi Fajri, riaual.com, 07 September 2016).

hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Pekanbaru untuk membayar pajak masih rendah.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) menurut James, dkk. (2004) adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah sebuah norma (Lederman, 2003). Semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Rahayu, 2017).

Isu kepatuhan wajib pajak menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyeteran dana pajak ke kas daerah. Gerald (2009) menyatakan bahwa kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, namun dalam penelitian ini mengindikasikan dari segi pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Trisnawati, 2015). Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan.

Faktor berikutnya yang diamati adalah kualitas pelayanan. Menurut Djatmikowati (2009), Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat. Palda dan Hanousek, (2002) Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah.

Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widyatmika dan banyak petugas pajak lainnya membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan atau adanya biaya tambahan yang dipungut fiskus.

Pemeriksaan menurut pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk

menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mandagi, 2014).

Ali (2001) menyatakan sanksi perpajakan dan pemeriksaan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Tindakan pemeriksaan pajak yang diatur dalam pasal 29 UU KUP merupakan keseimbangan dari sistem yang ada (Burton, 2008). Sistem *self assessment* tidak akan berjalan baik bila tidak diikuti dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan oleh fiskus.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, 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 berbangsa dan bernegara (James & Nobes, 1997:7). Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Putra, 2017).

Kesadaran wajib pajak berperan sebagai variabel intervening/mediasi dengan harapan agar wajib pajak yang telah memiliki pengetahuan pajak dengan baik, kualitas pelayanan yang prima dari aparat pajak/fiskus serta dilakukannya pemeriksaan pajak terhadap wajib pajak dapat memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan sumber penerimaan daerah yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sebagai tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut: (1) Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan? (2) Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan? (3) Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran wajib pajak?

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan berarti sifat tunduk atau patuh pada ajaran atau peraturan. Kepatuhan wajib pajak menurut James, dkk (2004) adalah kesediaan 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.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Trisnawati, 2015). Menurut Loo, *et.al.*(2009) menyatakan bahwa : *“Tax knowledge refers to a tax payer’s ability to correctly report his or her taxable income, claim relief and rebates, and compute tax liability”*. Selain itu Viswanathan (dalam Roshidi *et.al.*, 2007) menyatakan bahwa *“tax knowledge as one of the factors in compliance is related to the taxpayer’s ability to understand taxation laws, and their willingness to comply”*.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dalam Elitan (2007:47) kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Caro & Garcia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi adalah bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pemeriksaan Pajak

Konsep pemeriksaan pajak menurut Undang-Undang pajak merupakan salah satu hak yang dimiliki fiskus dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan pajak (Wirawan dan Richard, 2013). Menurut Hutagaol (2007), pemeriksaan pajak adalah mencakup kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengolah data atau keterangan lain yang berasal dari pembukuan wajib pajak maupun dari sumber-sumber lainnya yang digunakan untuk menentukan kewajiban perpajakan wajib pajak sebenarnya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas (Trisnawati, 2015). Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak (Nugroho, 2012).

Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengetahuan mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak, tanpa adanya pengetahuan pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak (Susilawati, 2013). Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2013) menemukan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak, Dengan demikian jika seseorang atau wajib pajak memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan maka mereka akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya.

H₁ : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan tentang perpajakan dan pelayanan fiskus yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian Trisnawati (2015) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 199/PMK.03/2007 pasal 2, adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak.

Siaahan (2013:155) menyatakan kepala daerah dalam rangka pengawasan berwenang melakukan pemeriksaan dengan tujuan untuk: (1) Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah; dan (2) Tujuan lain dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Hasil penelitian Trisnawati (2015) menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

H₃ : Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan, dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Rohmati (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti banyaknya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berbagai cara telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan aparat pajak atau juga disebut fiskus. Pelayanan aparat pajak merupakan pihak yang ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Aparat pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan profesional, jujur dan bertanggungjawab (Ardyanto, 2014). Oleh karena itu pelayanan

aparatus pajak sangatlah berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan aparat pajak sangat baik maka tidak menutup kemungkinan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Aryobimo, 2012).

Sukarma, dkk. (2016), dalam penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak akan cenderung mendorong wajib pajak untuk patuh dengan kewajibannya.

H₅ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 pasal 2, adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak.

Sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak (Ali,2001). Sistem *self assessment* tidak akan ada artinya bila tidak diikuti dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan oleh fiskus (Trisnawati, 2015).

Jaya (2016) menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini berarti apabila peningkatan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

H₆ : pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Self assessment system merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dalam sistem ini wajib pajak harus memenuhi persyaratan yaitu memiliki kesadaran, kejujuran, hasrat membayar dan kedisiplinan. Menurut Trisnawati (2015), Kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Prawirasuta (2016) dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₇ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Dengan dianutnya sistem *self assessment system*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan dengan benar, lengkap dan jelas (Wulandari, dalam Nalendro, 2014).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Djatinikowati, 2009). Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah (Palda dan Hanousek, 2002).

Trisnawati (2015) dalam penelitiannya membuktikan berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

H₉ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Tujuan utama dari dilaksanakannya pemeriksaan pajak adalah untuk menumbuhkan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yaitu dengan jalan penegakan hukum (*law enforcement*) sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak yang akan masuk dalam kas daerah. Dengan demikian pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar wajib pajak tetap mematuhi kewajibannya (Suhendra, 2010).

Trisnawati (2015), menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak. Ini berarti bahwa pemeriksaan pajak daerah merupakan alat kendali untuk mengamankan penerimaan daerah di sektor pajak. Sadar berarti wajib pajak telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Patuh berarti wajib pajak telah melaporkan dan menyetorkan pajaknya. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kinerja pengumpulan pajak akan semakin baik. Sehingga diperoleh bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh secara positif secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

H₁₀ : Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan di Kota Pekanbaru sebanyak 1865 orang. Sampel merupakan bagian tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci, pengambilan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% sehingga diperoleh sampel 95 wajib pajak.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan di Kota Pekanbaru memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan indikator yaitu memungut, menyimpan, melaporkan dan membayar pajak (Trisnawati, 2015).

Pengetahuan Pajak (X1)

Pengetahuan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan seberapa besar wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan perpajakan mengukur persepsi wajib pajak terkait dengan pengetahuan tentang tarif pajak, kewajiban dan hak, peraturan perpajakan yang berlaku, serta perhitungan dan pelaporan pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Pekanbaru. Pengetahuan pajak diukur dengan menggunakan instrumen dengan dua indikator pernyataan yaitu, pemahaman kewajiban dan hak wajib pajak dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (Trisnawati, 2015).

Kualitas Pelayanan (X2)

Dalam penelitian ini Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara yang diinginkan oleh wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan tentang penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari penyediaan layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan indikator yaitu, administrasi pelayanan pajak, kompetensi petugas pajak, dan sarana dan prasarana (Trisnawati, 2015).

Pemeriksaan Pajak (X3)

Dalam penelitian ini pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif sesuai standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Pemeriksaan pajak diukur menggunakan tiga indikator yaitu, prosedur pemeriksaan pajak, kemampuan aparat fiskus, dan hasil pemeriksaan pajak (Trisnawati, 2015).

Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Kesadaran wajib pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah itikad yang baik dari wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan di Kota Pekanbaru berdasarkan hati nurani untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Kesadaran wajib pajak diukur dengan dua indikator yaitu, peran pajak dan sikap wajib pajak (Trisnawati, 2015).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* smartPLS versi 3.0. PLS adalah suatu metode yang berbasis keluarga regresi yang dikenalkan oleh Herman O.A Wold. PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan metode analisis yang powerful karena tidak mengasumsikan data harus dalam skala pengukuran tertentu dan juga mengenai jumlah sampel relatif kecil (Ghozali, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan hasil sebagai berikut:

Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut merupakan hasil pengujian secara parsial.

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Inner Weight</i>	<i>T-Statistics</i>	T tabel (5%)	Ket
PP -> KS	0,245852	2,586937	1,99	Signifikan
PP -> KWP	0,045584	0,418159	1,99	Tidak Signifikan
KP -> KS	0,268183	3,329413	1,99	Signifikan
PM -> KS	0,350567	5,547911	1,99	Signifikan
PM -> KS	0,456616	6,132113	1,99	Signifikan
PM -> KS	0,243199	2,296217	1,99	Signifikan
PM -> KS	0,295406	2,216799	1,99	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2017)

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengujian hipotesis pertama yaitu pengaruh Pengetahuan Pajak (X1) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,245852 dengan *t-statistics* sebesar 2,586937. Karena *T-statistics* > 1.99 (2,586937 > 1.99) mengindikasikan bahwa variabel Pengetahuan Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y). Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan Susilawati (2013) bahwa pengetahuan mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak, tanpa adanya pengetahuan pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Nugroho (2012) menambahkan upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Rohmawati (2013) yang juga menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengujian hipotesis kedua yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,268183 dengan *t-statistics* sebesar 3,329413. Karena *T-statistics* > 1.99 (3,329413 > 1.99) mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y). Hasil penelitian ini mendukung pendapat Supadmi (2009) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dengan peningkatan kualitas pelayanan maka akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada wajib pajak daerah untuk patuh membayar pajak sehingga akan berdampak positif pada penerimaan daerah khususnya pada wajib pajak hotel, restoran, dan tempat hiburan di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Trisnawati (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengujian hipotesis ketiga yaitu pengaruh Pemeriksaan Pajak (X3) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,456616 dengan *t-statistics* sebesar 6,132113. Karena *T-statistics* > 1.99 (6,132113 > 1.99) mengindikasikan bahwa variabel Pemeriksaan Pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y). Siaahan (2013), menyatakan bahwa kepala daerah dalam rangka pengawasan berwenang melakukan pemeriksaan dengan tujuan untuk: (a) menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah; dan (b) tujuan lain dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Trisnawati (2015) yang menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan. Pemeriksaan pajak yang transparan akan mendorong timbulnya kesadaran wajib pajak sehingga berdampak terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis keempat yaitu pengaruh Pengetahuan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,045584 dengan *t-statistics* sebesar 0,418159. Karena *T-statistics* < 1.99 (0,418159 < 1.99) mengindikasikan bahwa variabel Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Ali (2001) yang menyatakan sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan pajak. Hal ini berarti apabila telah dilakukan pemeriksaan pajak dengan baik maka akan mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Jaya dan Jati (2016) yang menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis kelima yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,350567 dengan *t-statistics* sebesar 5,547911. Karena *T-statistics* > 1.99 ($5,547911 > 1.99$) mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Ilyas dan Burton (2010), yang menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sukarma dan Wirama (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

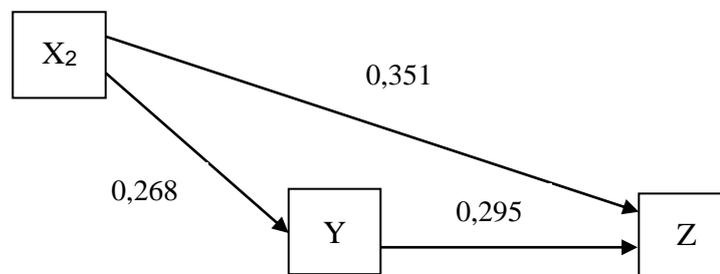
Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis keenam yaitu pengaruh Pemeriksaan Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,243199 dengan *t-statistics* sebesar 2,296217. Karena *T-statistics* > 1.99 ($2,296217 > 1.99$) mengindikasikan bahwa variabel Pemeriksaan Pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rohmawati (2013) yang juga menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sadar wajib pajak dipicu oleh pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adalah pendidikan, baik itu formal maupun non formal.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis ketujuh yaitu pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (Y) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh koefisien *inner weight* sebesar 0,295406 dengan *t-statistics* sebesar 2,216799. Karena *T-statistics* > 1.99 ($2,216799 > 1.99$) mengindikasikan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung pendapat James & Nobes (1997) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak yang baik akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik mendaftarkan diri, melaporkan dan membayar pajaknya. Putra (2017) menambahkan apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Nalendro (2014), dalam penelitiannya membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak dengan arah yang positif.

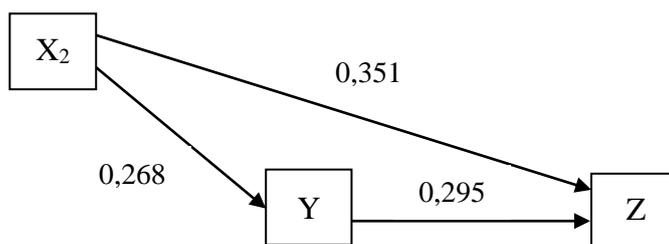
Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak



Gambar 1. Hubungan Variabel X_1 terhadap Z melalui Y

Berdasarkan struktur di atas, menunjukkan nilai pengaruh langsung X_1 terhadap Z sebesar 0,046 dengan besar pengaruh $(0,046^2) \times 100\% = 0,21\%$, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Z melalui Y adalah $py_{x_1} \times p_{zy} = 0,246 \times 0,295 = 0,073$, sehingga $0,046 + 0,073 = 0,119$, sehingga besar pengaruh $(0,119^2) \times 100\% = 1,42\%$. Ini berarti kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena terjadi peningkatan persentase pengaruh dari 0,21% menjadi 1,42%. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Penelitian ini mendukung hasil penelitian Hardiningsih (2011) yang menemukan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti bahwa pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak lebih menyadari akan kemauan membayar kewajibannya.

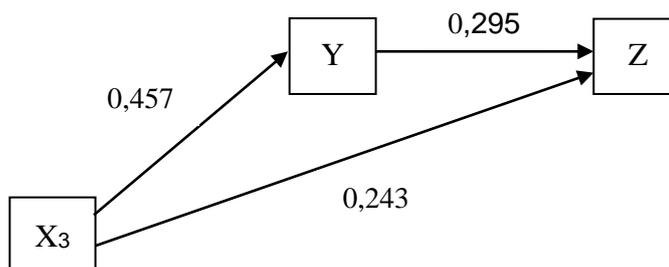
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak



Gambar 2. Hubungan Variabel X₂ terhadap Z, melalui Y

Berdasarkan struktur di atas menunjukkan Kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi langsung oleh Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi yang lebih kecil dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan melalui Kesadaran Wajib Pajak, sehingga Kualitas Pelayanan melalui Kesadaran Wajib Pajak memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Cummings, et.al (2005) yang menyatakan adanya peningkatan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak. Prawirasuta (2016) menambahkan, bahwa kesadaran wajib pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kesadaran dari wajib pajak dalam melakukan perpajakan merupakan hal yang penting disamping peran aktif dari petugas perpajakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Trisnawati (2015) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak



Gambar 3. Hubungan Variabel X₃ terhadap Z melalui Y

Kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi langsung oleh pemeriksaan pajak memberikan kontribusi yang lebih kecil dibandingkan dengan pemeriksaan pajak dengan melalui kesadaran wajib pajak, sehingga pemeriksaan pajak melalui kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Jaya (2016), yang menyatakan bahwa 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 juga 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. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Trisnawati (2015) yang menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

PENUTUP

Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Semakin baik pengetahuan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus/aparat pajak, dan semakin baik pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menggambarkan bahwa pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara itu semakin baik kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Bentuk pengaruh yang ditimbulkan adalah positif dimana semakin baiknya pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang dihasilkan ketika wajib pajak yang bersangkutan memiliki kesadaran yang baik.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: (1) Untuk kepentingan ilmiah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian yang akan datang jika meneliti permasalahan yang serupa, peneliti selanjutnya dapat menambah objek penelitian pada kota atau propinsi lain sehingga penelitian lebih dapat digeneralisasikan. Selain itu dapat pula menguji tingkat kepatuhan pembayaran pajak daerah yang belum diuji baik pajak propinsi ataupun pajak kabupaten/kota seperti pajak reklame, pajak rokok, pajak penerangan jalan, pajak parkir, dan lain-lain. Selanjutnya juga dapat menguji variabel-variabel yang belum diuji pada penelitian ini seperti *tax amnesty*, kondisi keuangan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Untuk kepentingan terapan, hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi bagi pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan agar dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih sadar akan pentingnya pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Selanjutnya, petugas pajak untuk lebih efektif melakukan pemeriksaan pada wajib pajak hotel, restoran dan hiburan agar dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya karena kepatuhan wajib pajak hotel, restoran dan hiburan dapat mempengaruhi penerimaan daerah Kota Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali. 2001. *The Effect of Tax Rates and Enforcement Policies on Tax Payer Compliance*. A Study of Self Employed Tax Payer. Atlantic Economic Journal. 29 (2).
- Ardyanto, A.A dan N.S.Utaminingsih. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi*. Accounting Analisis Journal 3(2). Unnes. ISSN: 2252-6765.
- Aryobimo. 2012. *Pengaruh Persepsi Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Undip, Semarang.
- Burton, Richard. 2008. *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djatmikowati, Sri Hartini. 2009. *Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*. Telaah Bisnis. X(1): h: 43-60
- Elitan, Lena dan Liana Anatan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta
- Gerald, Chau dan Patrick Leung. 2009. *A Critical Review of Tax Compliance Model (A Research Syntesis)*. Journal of Accounting and Taxation, 1.2.
- Ghozali, Imam. 2011. *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Irianto, Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- James, S. dan Nobes C. 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practice*. Europe: Prentice Hall.
- James, Simon dan Clinton Alley. 2004. *Tax Compliance, Self-Assesment and Tax Administration*. Journal of Finance and Management in Public Services. Vol. 2 No.2: pp.27-42.
- Jaya, Ida B.M dan I Ketut Jati. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. E-Jurnal Akuntansi Vol. 16.1. Unud, Bali. ISSN 2312-8556.
- Lederman, Laendra. 2003. *The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance*. Ohio State Law Journal, 64 (6).
- Loo Ern Chen, Mckercher M. and Hansford Ann. 2009. *Understanding The Compliance Behaviour Of Malaysian Taxpayers Using A Mixed Method Approach, Journal Of The Australasian Tax Teachers Association*. Vol. 4 No.1: p181-202
- Mandagi, Chorras, Harijanto S. dan Victorina Tirayoh. 2014. *Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada KPP Pratama Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 2 No. 3. ISSN 2303-1174.
- Nalendro, T. Ikhlas. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berwirausaha dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi (studi empiris di KPP Pratama Kudus)*. Ejournal Undip. Vol. 3 No. 3.
- Nugroho, Rahman adi. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*. Undip.
- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. *Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics and other Transition Countries*.

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Daerah dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) (Raja Resna Oktadini, Amir Hasan, dan Andreas)

- Prawirasuta, M. Wisnu dan Putu E. Setiawan. 2016. *Integritas sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 16.2: 1661-1686. ISSN: 2302-8556
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi pajak*. Erlangga: Jakarta
- Putra, I Made A.D dan I Ketut Jati. 2016. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.1:557-587. ISSN 23028556
- Rahayu, Puji, Anita Wijayanti dan Suhendro. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Seminar Nasional IENACO. ISSN 2337-4349.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohmawati, Luisa, Prasetyono dan Yuni Rimawati. 2013. *Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara)*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
- Roshidi, M.A., Mustafa, H., and Asri, M. 2007. *The Effects of Knowledge on Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers*. Business and information. Vol. 4. 1
- Siaahan, P. Marihot. 2013. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, E. Susy. 2010. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Gunadarma, Jakarta. No. 1, Vol. 15.
- Sukarma, D. Anggreni dan Dewe G. Wirama. 2016. *Locus Of Control Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Unud 5.7. ISSN : 2337-3067
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis. 4(2).
- Susilawati, Evi dan Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-jurnal Akuntansi Unud. ISSN: 2302-8556.
- Trisnawati, Mika dan Wayan Sudirman. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan di Kota Denpasar*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 4.12:975-1000. ISSN 2337-3067.
- Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi Keuangan. Vol 7 No. 2.

www.madaniy.com

www.riausky.com

www.riauaktual.com