

ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO”

Nama : Koekoeh Tedjo Soerono
Nim : 1820422021
Pembimbing 1 : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MM
Pembimbing 2 : Dr. Abadi Sanosra, SE.MM
Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Budaya local merupakan salah satu dari sekian banyak factor yang memiliki dampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, budaya yang kurang baik di sinyalir juga membuat masyarakat tidak sadar dampak dengan membayarkan pajak secara tepat waktu, selain itu juga inovasi pelayanan dapat memberikan wajib pajak kesadaran begitu pentingnya membayar pajak serdadu tepat membuat masyarakat menjadi patuh membayar pajaknya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji variabel budaya local dan inovasi pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel tidak bebas. populasi penelitian ini adalah para masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor terutama masyarakat desa sajen yang jauh dari perkotaan dengan sampel 150 orang, penetapan sampel dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya local berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak secara langsung., variabel inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak secara langsung., variabel budaya local berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung., variabel konflik inovasi pelayanan negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung., variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung, variabel budaya local berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. variabel inovasi pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Keyword: *budaya lokal, inovasi pelayanan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak*

Abstract

Local culture is one of the many factors that have an impact on the level of taxpayer compliance in paying taxes, a culture that is not good enough to signal that people are not aware of their impact by paying taxes in a timely manner, besides that service innovation can provide taxpayers with such awareness. the importance of paying taxes as well as making people obedient to pay taxes. This research is intended to test local culture variables and service innovation on taxpayer awareness and taxpayer compliance as dependent variables. The population of this study are people who have motorized vehicles, especially the people of Sajen village which are far from urban areas with a sample of 150 people, the sample was determined using accidental sampling method. The results of this study indicate that local culture variables have a positive and significant effect on direct taxpayer awareness, service innovation variables have a positive and significant effect on taxpayer awareness directly., Local culture variables have a negative and insignificant effect on taxpayer compliance directly. , the service innovation conflict variable is negative and significant to direct taxpayer compliance., taxpayer awareness variables have a negative and significant effect on taxpayer compliance directly, local culture variables have a negative and significant effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness. service innovation variable has a negative and significant effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness.

Keywords: local culture, service innovation, taxpayer awareness, taxpayer compliance.

INTRODUCTION

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diatur dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pihak yang memiliki wewenang menangani yaitu Dinas Pendapatan Provinsi. Setiap Provinsi memiliki induk kantor dinas yang disebut Unit Pelaksanaan Teknis yang tersebar di berbagai kabupaten/kota. Kantor tersebut merupakan Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Bondowoso ini dilaksanakan oleh Unit pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso, Sedangkan dalam proses pelayanan (tata cara) pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Kantor Bersama Samsat) Bondowoso yang ada didalam keanggotaan UPT Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Bondowoso yang telah diatur didalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap, Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi sekaligus yaitu: Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Provinsi Bondowoso, Polisi Republik Indonesia, dan PT. Persero Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Pelayanan yang disediakan oleh SAMSAT ini terdiri dari melakukan proses pengesahan STNK, pembayaran pajak, BBNKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan dapat memberi kemudahan kepada setiap wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Bondowoso untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengingat bahwa pajak kendaraan bermotor sendiri adalah pajak dengan potensi terbesar di Kabupaten Bondowoso.

Penelitian Mintje (2016) di KPP Pratama Manado menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan berpengaruh satu sama lain, hal ini karena kesadaran pajak yang dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2014) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pengetahuan wajib pajak terhadap penting dan fungsinya pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengemukakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Berbeda dengan penelitian Nugroho, dkk (2016) menyatakan bahwa kesadaran pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Amanda dkk (2014) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP hal ini dikarenakan niat dari diri wajib pajak masih rendah.

METODOLOGI

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dimana bertujuan untuk menjelaskan hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan juga termasuk dalam penelitian konfirmatori (*confirmatory research*) karena tujuannya menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Efendi dalam Dimiyati, 2009).

Definisi Operasional Budaya Lokal

Menurut Ismail (2011), yang dimaksud budaya lokal adalah semua ide, aktivitas dan hasil aktivitas manusia dalam suatu kelompok masyarakat di lokasi tertentu. Budaya lokal tersebut secara aktual masih tumbuh dan berkembang dalam masyarakat serta disepakati dan dijadikan pedoman bersama. Dengan demikian sumber budaya lokal bukan hanya berupa nilai, aktivitas dan hasil aktivitas tradisional atau warisan nenek moyang masyarakat setempat, namun juga semua komponen atau unsur budaya yang berlaku dalam masyarakat serta menjadi ciri khas dan atau hanya berkembang dalam masyarakat tertentu. Artinya budaya lokal yang dimaksudkan di sini adalah proses atau aktivitas yang mengarah pada perubahan perilaku manusia

Definisi Operasional Inovasi Pelayanan

Menurut Suryani (2008), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Sutarno (2012), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan pelayanan menurut Kurniawan (2005), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi Operasional Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Vanesa dan Hari (2009) kesadaran adalah Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung

Definisi Operasional Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siregar, Suropto dan Hapsori (2014) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Gunadi (2013:94) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak yang membayar kewajiban pajaknya dengan keinginan sendiri tanpa adanya rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, karena hal tersebut merupakan suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak agar kepatuhan wajib pajak meningkat

Metode Mengumpulkan Data

Penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner oleh karena itu wawancara merupakan sebuah set pertanyaan yang diberikan kepada responden terpilih tentang hal yang berkaitan dengan maksud penelitian (Nazir, 2003)

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji CFA, uji reliabilitas, serta dengan menggunakan SEM analisis yang akan menggunakan WarpPLS.7

Uji CFA dilalakukan untuk menguji ketepatan item-item pertanyaan kusioner dalam mengukur variable penelitian. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan kusioner, dalam pengukuran variable penelitian menghasislak pengukurang yang konsisten. Selanjutnya yaitu SEM analisis adalah pengujian validitas model, sahah tidaknya suatu analisis bergantung pada terpenuhinya atau tidak asumsi yang melandasinya.

RESULT AND DISCUSSION

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor di kabupaten Bondowoso dengan jumlah sampel 150 orang. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kendaraan,

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diantaranya sebanyak 75% atau sebanyak 112 terdiri dari laki-laki dan 25% atau sebanyak 38 perempuan yang berarti bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, jumlah responden yang berusia antara <25 tahun sebesar 6% atau sebanyak 9 orang, usia antara 25 - 35 tahun sebesar 29% atau sebanyak 44 orang, usia antara 36 - 45 tahun sebesar 29% atau sebanyak 44 orang kemudian usia antara 46 - 55 tahun sebesar 27% atau sebanyak 41 orang dan usia antara >56 tahun sebesar 8% atau sebanyak 12 orang, jumlah responden yang berpendidikan SD yaitu sebanyak 11 orang atau 7%, jumlah responden yang berpendidikan SMP yaitu sebanyak 21 orang atau 14% dan jumlah responden, jumlah responden yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 75 orang atau 50% dan jumlah responden, jumlah responden yang berpendidikan S1/D3 yaitu sebanyak 40 orang atau 27% dan jumlah responden yang berpendidikan S2 yaitu sebanyak 3 orang atau 2% dari jumlah responden, jumlah responden yang jenis pekerjaannya PNS sebanyak 68 orang atau 45%, jumlah responden yang jenis pekerjaannya karyawan swasta sebanyak 61 orang atau 41% jumlah responden yang jenis pekerjaannya petani sebanyak 21 orang atau 14% dari jumlah responden

jumlah responden yang menjadi karyawan tetap sebanyak 72 orang atau 60%, jumlah responden yang menjadi karyawan tidak tetap yaitu sebanyak 48 orang atau 40%.

(a) Combined Loading and Cross Loading.

Tabel 1
Combined Loading and Cross Loading

	Budaya lokal	Inovasi Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	SE	P value
X1.1	0.908	-0.122	0.013	0.095	0.067	<0.001
X1.2	0.863	0.642	-0.046	0.3	0.067	<0.001
X1.3	0.835	-0.238	0.247	0.245	0.068	<0.001
X1.4	0.871	0.018	-0.356	-0.275	0.067	<0.001
X1.6	0.694	-0.356	0.157	-0.383	0.069	<0.001
X2.1	-0.018	0.734	-0.492	0.066	0.069	<0.001
X2.2	0.357	0.917	-0.079	0.011	0.067	<0.001
X2.3	0.119	0.907	0.018	0.041	0.067	<0.001
X2.4	0.059	0.775	0.281	-0.209	0.068	<0.001
X2.5	-0.352	0.85	-0.092	-0.034	0.067	<0.001

X2.6	-0.169	0.895	0.046	-0.096	0.067	<0.001
X2.7	-0.41	0.9	-0.034	-0.006	0.067	<0.001
X2.8	0.054	0.914	0.243	0.203	0.067	<0.001
X2.9	-0.308	0.814	0.394	-0.366	0.068	<0.001
X2.10	-0.281	0.846	-0.651	0.294	0.068	<0.001
X2.11	-0.109	0.837	-0.09	0.317	0.068	<0.001
X2.12	-0.108	0.842	-0.18	0.27	0.068	<0.001
X2.15	0.868	0.644	-0.4	0.364	0.07	<0.001
X2.16	0.735	0.812	0.122	0.314	0.068	<0.001
X2.17	0.682	0.778	0.406	0.128	0.068	<0.001
X2.18	0.122	0.869	0.441	-0.183	0.067	<0.001
X2.19	-0.089	0.856	0.341	-0.078	0.067	<0.001
X2.20	-0.25	0.763	-0.397	-0.161	0.069	<0.001
X2.21	0.25	0.736	-0.085	-0.043	0.069	<0.001
X2.22	-0.619	0.814	-0.001	-0.497	0.068	<0.001
X2.23	-0.178	0.889	-0.22	-0.05	0.067	<0.001
X2.24	-0.122	0.811	-0.216	0.003	0.068	<0.001
Z1	-0.143	-0.513	0.902	-0.263	0.067	<0.001
Z2	0.452	-0.442	0.606	-0.125	0.07	<0.001
Z3	0.29	0.129	0.707	0.035	0.069	<0.001
Z4	-0.241	-0.178	0.845	0.357	0.068	<0.001
Z5	0.116	0.198	0.871	0.077	0.067	<0.001
Z6	0.801	-0.194	0.821	0.029	0.068	<0.001
Z7	-0.139	0.7	0.807	-0.095	0.068	<0.001
Z8	0.21	0.19	0.776	0.014	0.068	<0.001
Z9	-0.198	0.183	0.757	0.372	0.069	<0.001
Z10	-0.128	-0.848	0.62	-0.416	0.07	<0.001
Z11	-0.178	-0.234	-0.825	0.001	0.068	<0.001
Z12	-0.221	-0.705	0.816	-0.231	0.068	<0.001
Z13	-0.592	0.82	0.782	0.273	0.068	<0.001
Z14	-0.307	-0.349	0.843	-0.193	0.068	<0.001
Z15	-0.189	0.278	0.827	0.072	0.068	<0.001
Y1	-0.046	0.841	0.031	-0.736	0.069	<0.001
Y2	-0.17	0.936	0.015	-0.731	0.069	<0.001
Y3	-0.205	0.742	0.306	-0.73	0.069	<0.001
Y4	-0.187	0.092	-0.377	0.836	0.068	<0.001
Y5	0.069	0.809	0.211	-0.73	0.069	<0.001
Y6	0.353	0.48	-0.223	0.751	0.069	<0.001
Y9	-0.273	0.694	-0.089	0.868	0.067	<0.001
Y10	0.34	0.043	0.058	0.875	0.067	<0.001
Y11	0.247	-0.122	0.248	0.809	0.068	<0.001
Y12	-0.482	0.825	-0.253	0.862	0.067	<0.001
Y14	0.487	-0.445	0.491	0.839	0.068	<0.001
Y15	0.481	-0.013	0.464	0.768	0.068	<0.001

Y16	-0.147	0.194	0.824	0.789	0.068	<0.001
Y17	-0.061	0.846	-0.502	0.777	0.068	<0.001
Y18	0.732	-0.853	0.225	-0.727	0.069	<0.001
Y19	0.22	-0.244	-0.537	-0.855	0.067	<0.001

Variabel dengan nilai loading rendah menunjukkan bahwa indikator tidak berpengaruh dengan baik pada indikator reflektif $>0,7$, sedangkan variabel formatif setiap variabel memberikan kontribusi terbesar dalam konstruk. Pada alpha 5% dan t-statistik $>1,97591$. Cross loading merupakan ukuran lain dari validitas diskriminan

Hasil pengujian combined loading and cross loading ialah menguji indikator reflektif dan formatif pada penelitian ini dengan p-value sebesar $<0,001$ semua variable penelitian, dinyatakan signifikan karena $< 0,05$.

(b) Average Variance External

Tabel 2
Average Variance Extracted

Budaya Lokal	Inovasi Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
0.702	0.689	0.626	0.631

Sumber : Data diolah (output WarpPls 7.0)

Berdasarkan tabel diatas yang menyatakan bahwa AVE dapat digunakan untuk mengukur banyaknya varians dalam konstruk dibandingkan oleh variansi yang ditimbulkan dalam pengukuran. Hasil pengujian AVE dalam penelitian ini sebesar budaya lokal bernilai 0.702; inovasi pelayanan 0.689; kesadaran wajib pajak 0,626; dan kepatuhan wajib pajak bernilai 0.631, nilai AVE sudah melebihi 0.05. Sehingga sudah memenuhi standar dari nilai AVE.

(c) Model fit

Uji ini tujuannya menguji tingkat kesesuaian model penelitian secara keseluruhan. Pengujian signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen pengujian dapat dinyatakan signifikan dengan memenuhi syarat jika P value kurang dari 0.05. Berikut ini adalah hasil output model fit indices yang disajikan dalam tabel yaitu:

Tabel 3
Model Fit Indices

Model	Fit Indices	P Values	Kriteria	Keterangan
APC	0,367	$<0,001$	$p<0,05$	Diterima
ARS	0,790	$<0,001$	$P<0,05$	Diterima
R-Squared	0.787	$<0,001$	$P<0,05$	Diterima
AVIF	4.099	Good if < 5	$AVIF < 5$	Diterima
GoF	0.723	$small \geq 0,1$, $medium \geq 0,25$, $large \geq 0,36$		Large
SPR	1.000	$\geq 0,7$ dan idealnya = 1		Diterima
RSCR	1.000	$\geq 0,9$ dan idealnya = 1		Diterima
SSR	1.000	$\geq 0,9$		Diterima
NLBCDR	1.000	$\geq 0,7$		Diterima

Sumber : Data diolah (output WarpPls 7.0)

Hasil output pada table 4.16 di atas, menjelaskan bahwa APC memiliki indeks sebesar 0,367 dengan nilai p-value $< 0,001$. Sedangkan ARS memiliki indeks sebesar 0,790 dengan p-value $< 0,001$. Berdasarkan kriteria, APC sudah memenuhi kriteria karena memiliki nilai p $< 0,001$. Begitu pula dengan nilai p-value dari ARS yaitu $p < 0,001 < 0,05$. Nilai AVIF yang harus < 5 sudah terpenuhi karena berdasarkan data tersebut AVIF nilainya 4,099. data penelitian diuji dengan model fit dan data penelitian dinyatakan fit sehingga data penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Dengan demikian, maka inner model dapat diterima

(d) Path coefficient and P-values

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path coefficient*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung budaya lokal (X1), inovasi pelayanan (X2), kesadaran wajib pajak (Z), kepatuhan wajib pajak (Y) di samsat kabupaten Bondowoso. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

			Estimate	P	Label
Kesadaran wp	<---	Budaya lokal	0,192	,005	signifikan
Kesadaran wp	<---	Inovasi pelayanan	0,721	,001	signifikan
Kepatuhan wp	<---	Budaya lokal	-0,034	,326	tidak signifikan
Kepatuhan wp	<---	Inovasi pelayanan	-0,331	,001	signifikan
Kepatuhan wp	<---	Kesadaran wp	-0,555	,001	signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

a. Pengaruh Variabel budaya lokal (X1) terhadap kesadaran wajib pajak (Z)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel budaya lokal (X1) terhadap kesadaran wajib pajak diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,192 dengan ρ -value sebesar 0,005. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,005 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan budaya lokal (X1) terhadap kesadaran wajib pajak (Z).

b. Pengaruh Variabel inovasi pelayanan (X2) terhadap kesadaran wajib pajak (Z)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel inovasi pelayanan (X2) terhadap kesadaran wajib pajak (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,721 dengan ρ -value sebesar 0,001. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan inovasi pelayanan (X2) terhadap kesadaran wajib pajak (Z).

c. Pengaruh Variabel budaya lokal (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian budaya lokal (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar -0,034 dengan ρ -value sebesar 0,362. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,362 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh negatif secara tidak signifikan budaya lokal (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

d. Pengaruh Variabel inovasi pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel inovasi pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar -0,331 dengan ρ -value sebesar 0,001. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh negatif secara signifikan inovasi pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

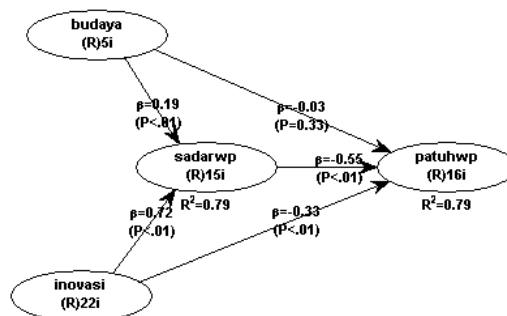
e. Pengaruh Variabel kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar -0,555 dengan ρ -value sebesar 0,001. Karena nilai ρ -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh negatif secara signifikan kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

(e) Model Struktural

Bagian ini menjelaskan perhitungan pengaruh variabel budaya lokal (X1) dan inovasi pelayanan (X2), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan kesadaran wajib pajak (Z) sebagai variabel intrvening, dan *Path Coefficient* hasil pengujian koefisien jalur disajikan sebagai berikut:

Gambar 1
Path Coefficient dan P-Values



Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

Dengan mendasarkan pengujian koefisien jalur seperti pada tabel 4, maka model dalam bentuk *diagram path* hasil pengujian koefisien jalur disajikan pada gambar 1, model tersebut juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan (system persamaan simultan). Analisis jalur dalam bentuk persamaan disajikan sebagai berikut:

Z kesadaran WP = 0,192 budaya lokal + 0,721 inovasi pelayanan
 Y kepatuhan WP = -0,034 budaya lokal + (-0,331) inovasi pelayanan
 Y kepatuhan WP = 0,192 budaya lokal + 0,721 inovasi pelayanan + (-0,555) kesadaran WP

(f) Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil pengujian jalur yang dilalui, jika semua jalur yang dilalui signifikan maka pengaruh tidak langsungnya juga signifikan, dan jika terdapat jalur yang non signifikan maka pengaruh tidak langsungnya dikatakan non signifikan. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung disajikan pada tabel 4.20

Tabel 5
Pengujian Perngaruh Variabel Intervening

	Budaya Lokal – Kepatuhan WP	Inovasi Pelayanan - Kepatuhan WP
Pengaruh Langsung	= 0,192	= 0,721
Pengaruh Tidak Langsung	= -0,141	= -0,732
P values for total effects	0,030	0,001
Pengaruh Total	= 0,192+ (- 0,141) = 0,051	= 0,721+ (- 0,732) = -0,011
Kesimpulan	Pengaruh langsung > Pengaruh tidak langsung : Variabel budaya lokal dan inovasi pelayanan bersinergi dengan variabel kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kabupaten Bondowoso	

Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

Dari informasi yang disajikan dalam Tabel 5, diketahui bahwa pengaruh budaya lokal dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak masing-masing memiliki pengaruh langsung yang sama besar dari pengaruh tidak langsungnya, artinya kesadaran wajib pajak bersinergi dengan budaya lokal dan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di kabupaten Bondowoso. Lebih jelasnya sebagai berikut:

a. Budaya lokal berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak (sebagai intervening)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian budaya lokal (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar -0,141 dengan ρ-value sebesar 0,030. Karena nilai ρ-value lebih kecil dari pada α (0,030 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh negatif secara signifikan budaya lokal (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z)

b. Inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak (sebagai intervening)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel inovasi pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar -0,732 dengan ρ-value sebesar 0,001. Karena nilai ρ-value lebih kecil dari pada α (0,001 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh negatif secara signifikan inovasi pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z)

Hal tersebut dikarenakan budaya lokal dan inovasi pelayanan yang ada di masyarakat terutama yang menjadi wajib pajak di kabupaten Bondowoso memiliki dampak negatif kepada kepatuhan wajib pajak, dengan adanya budaya lokal yang kurang baik di dalam masyarakat perlu adanya pendekatan-pendekatan baik secara persuasif maupun pendekatan dengan sosialisasi kepada masyarakat agar supaya masyarakat memiliki budaya yang baik, inovasi pelayanan ini menjadi solusi bagi samsat KB Bondowoso untuk meningkatkan target pendapatan pajak di

kabupaten Bondowoso, meskipun masih banyak masyarakat mengganggu inovasi ini masih memiliki persepsi yang negatif melihat dari hasil analisa di atas

(g) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Koefisien Determinasi, Budaya Lokal dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak
Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square
1	,789	,786

- a. Predictors: (Constant), budaya local, inovasi pelayanan
- b. Dependent Variable: kesadaran wajib pajak

Sumber: Lampiran

Pengaruh e1 (variabel selain, konflik kerja terhadap stress kerja)
 $= \sqrt{1 - R^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,7862}$
 $= \sqrt{1 - 0,618}$
 $= 0,382$ atau 38,2%

Tabel 7
Koefisien Determinasi, Budaya Lokal dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square
1	,234	,221

- a. Predictors: (Constant), budaya local, inovasi pelayanan
- b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Lampiran

Pengaruh e1 (variabel selain, konflik kerja dan stress kerja terhadap motivasi kerja)
 $= \sqrt{1 - R^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,7872}$
 $= \sqrt{1 - 0,619}$
 $= 0,381$ atau 38,1%

Koefisien determinasi Total :

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2$$

$$R_m^2 = 1 - (0,618)^2 \cdot (0,619)^2$$

$$= 1 - (0,382 \cdot 0,383)$$

$$= 1 - 0,146$$

$$= 0,854$$

Hasil perhitungan SEM dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R2 total diperoleh sebesar 0,854. Hal ini berarti 85,4% variasi variabel budaya lokal (X1), inovasi pelayanan (X2), kesadaran wajib pajak (Z), kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan sisanya sebesar 14,6% diterangkan oleh variabel lain dan error yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Budaya lokal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak secara langsung., variable inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak secara langsung., variable

budaya lokal berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung., variable konflik inovasi pelayanan negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung., variable kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung, variable budaya lokal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. variable inovasi pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, & Saebani. (2014). Pengantar Sistem Sosial Budaya di Indonesia. Bandung: Pustaka Setia.
- Alfan, M. (2013). Pengantar Nilai Filsafat. Bandung: Pusaka Setia. .
- Alim, M. N., Hapsari, T., & Purwanti, L. (2007). Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Moderasi. *SNA X*, 43.
- Anshori, A. (2017). Reformasi Administrasi Perpajakan di Kanror Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta: <https://eprints.uny.ac.id/>.
- Aryobimo, P., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(2), 1-12.
- Bateman, T. (2008). Manajemen Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia Kerja Kompetitif. Jakarta: Salemba Empat.
- Bratakusumah, D. S., & Solihin, D. (2004). Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Devano, S., & Rahayu, S. (2006). Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dewinta, R. (2012). Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Semarang: Undip.
- Dimiyati. (2009). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Doloreux, D. (2004). Regional Networks of Small and Medium Sized Enterprises: Evidence from the Metropolitan Area of Ottawa in Canada. *European Planning Studies*, 12(2), 173-189.
- Drucker, P. (1985). *Innovation and Entrepreneurship Practice and Principles*. New York: Harper & Row, Publisher, Inc.
- Ester, K., Nangoi, G., & Alexander, S. (2017). Ngaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 523-530.
- Ferdinand, A. (2006). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Undip.
- Fontana. (2009). *Innovate We Can! Manajemen inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Faozen. 2019. Work Stress: Antecedent Variables And Its Impact On Employee Motivation And Performance (Case Study At The University Of Muhammadiyah Jember). *ICOGISS 2019*. 1, pp. 536-553. Jember: jurnal.unmuhjember.ac.id. doi:<http://dx.doi.org/10.32528/pi.v0i0.2521>.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Halim, D., & Ratnawati, J. (2019, 12 15). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). Diambil kembali dari [eprints.dinus.ac.id](http://eprints.dinus.ac.id/8686/1/jurnal_13202.pdf)
- Halim, A., Tjahjono, A., & Husein, M. F. (2009). Sistem Pengendalian Manajemen. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Harvard Business Essentials Series. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. America: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Haviland, A. (1985). Antropologi Edisi Keempat Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Heeks, R. (2001, 4 22). Understanding e-Governance for Development. Government Working Paper Series, No.11/2001. Manchester: Institute for Development Policy and Management, hal. 11.
- Herskovits, Melville, J., & Frances, S. (1958). Dahomean Narrative: A Crosscultural Analysis. *Northwestern University African Studies*, No. 1. Evanston III: Northwestern Univ. Press.
- Hidayat, A. (2007). Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data,. Jakarta: Salemba medika.
- Ilhamsyah, R., Endang, M., & Dewantara, R. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 200.

- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Irianto, S. (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan*. Cetakan kedua. Jakarta: Kencana.
- J. Supranto. (1995). *Ekonometrika, Buku Dua*. Jakarta: LPFE-UI. .
- Jatmiko, A. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2010. (2010).
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. (2000).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (2003).
- Ketetapan MPR-RI Nomor XV/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah. (1998).
- Khaerunnisa, I., & Wiratno, A. (2014). Pengaruh Moralitas Pajak, Budaya Pajak, Dan Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, JRAP*, 1(2), 211-224.
- Khasanah, S. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khusaini, M. (2006). *Ekonomi Publik Desentralisasi Fiskal dan Pembangunan Daerah*. Madang: BFE UNIBRAW.
- Koentjaraningrat. (1985). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Aksara Baru.
- Koentjaraningrat. (2010). *Sejarah Teori Antropologi*. Jakarta : UI-Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Mahardika, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 60.
- Malinowski, B. (1944). *A Scientific Theory of Culture and Other Essays*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.
- Manik, A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Denpasar: Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Marcori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Akuntansi*, 6(3), 300.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Masrun. (1979). *Reliabilitas dan Cara-cara Menentukannya*. Yogyakarta: UGM.
- Munawir S., (1997). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogtakarta: Liberty.
- Nowak, N. (2007). *Tax Administration: Theory and Practire*. Wahington: Prager Publisher Inc.
- Nugraha, V. D. (2020, 3 17). Fenomena Tergusurnya Pasar Tradisional oleh Outlet Modern atau Pasar Modern di Tangerang. Diambil kembali dari [http://viqania.blogspot.com/](http://viqania.blogspot.com/http://viqania.blogspot.com/2012/05/fenomena-tergusurnya-pasar-tradisional.html)
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2017. (2017).
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 . (2010).
- Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2017. (2017).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012. (2012).
- Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 1997. (1997).
- Peraturan pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 . (1997).
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 . (2016).
- Peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2001. (2001).
- Peraturan pemerintah Nomor 66 Tahun 2001. (2001).
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 . (2015).
- Priantara, D. (2012). *Perpajakan Indonesia Edisi 2. .* Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putra, T., Irwan, & Vionanda, D. (2012). Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kreatif Siswa dengan Pembelajaran Berbasis Masalah. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 22-26.
- Rahayu, P., Wijayanti, A., & Suhendro. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Seminar Nasional IENACO*, 50.
- Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rahmawati, T., Noor, I., & Wanusmawatie, I. (2014). Sinergitas Stakeholders dalam inovasi daerah. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(4), 641-647.
- Rangkuti, F. (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Ranjabar, J. (2006). *Sistem Sosial Budaya Indonesia: Suatu Pengantar*. . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rantung, T., & Adi, P. (2009). Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar. *Makalah Simposium Nasional Perpajakan II*.
- Ratminto, & Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 edisi 8*. Salemba Empat: Jakarta.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ritonga, P. (2011). *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Robbins, S. (1994). *Teori Organisasi Struktur Design dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Robbins, S. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*. Jakarta: Prenhallindo.
- Rogers, E. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Romandana, A. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Sanderson, S. (1993). *SOS!OLOG! MAKRO Sebuah Pendekatan Terhadap Realitas Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo .
- Santoso, S., & F, T. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Santoso, W. (2008). *Nalisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia)*. *Jurnal Keuangan Publik*, 5(1), 85 – 137.
- Sarwono, S. (2004). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Siahaan, M. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siahaan, M. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Singgih, S. (2007). *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Siregar, B., Suropto, B., & Hapsori, D. (2014). *Akuntansi Biaya Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sobandi, B. d. (2006). *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung.
- Soemarso. (2004). *Akuntansi sebagai pengantar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solimun. (2002). *Structural Equation Modelling (SEM) Lisreldan Amos*. Malang: FMIPA Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sumarsan, T. (2017). *Perpajakan Indonesia Edisi Kelima*. Jakarta: Indeks.
- Supadmi, N. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Suryadi. (2006). *Model Hubungan Kausal Kesadaran,Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105-121.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyanto ,& Hisyam, D. (2000). *Refleksi Dan Reformasi Pendidikan Di Indonesia Memasuki Milenium*. Jogjakarta: Adicita Karya Nusa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997. (1997).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002. (t.thn.). 2002.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000. (2000).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000. (2000).
- Utama, I. K., & Verdiana, K. A. (2013). *Pengaruh Reputasi Auditor, Disclosure, Audit Client Tenure Pada Kemungkinan Pengungkapan Opini Audit Going Concern*. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 100.
- Utami, Rizki, S., Andi, & Soerono, A. (2011). *Pengaruh FaktorFaktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. *Simposium Nasional 15*.
- Van de Ven, & Andrew H. (1986). *Central Problems in The Management of Innovation*. *Journal of Management Science*, 32(5), 590.

- Waluyo, & Ilyas, W. (2002). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, D., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24.
- Wicaksana, I., & Supadmi, N. (2019). Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27(3), 2039-2065.

