



Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

Pengaruh Kualitiit Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung

Ni Made Putri Delita Sari^{1*}, I Gusti Ngurah Sanjaya² dan Luh Putu Lusi Satyandarini Surya³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

putridelita96@gmail.com

Abstract

This research was conducted on hotels and restaurants in Badung Regency. The formulation of the problem in this investigation is to test whether the quality variables of service, moral moral variables, and variables of taxation penalty have an influence on the compliance of hotel and restaurant taxpayers in badung district. the data in this study was collected by disseminating questionnaires to hotel and restaurant taxpayers in Badung Regency using random sampling techniques in sampling, where the questionnaire was distributed as many as 98 kursioner. This study uses multiple linear regression analysis techniques that will be combined with the SPSS (Statistical Package for Social Science) computer program. This study showed the results that variable (X1) quality of service, variable (X2) moral obligation, and variable (X3) tax sanctions showed positif results.

Keywords: Service Quality; Moral Obligation; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada hotel dan restoran di Kabupaten Badung. Rumusan masalah dalam pemeltian ini adalah untuk menguji apakah variabel kualitas Pelayanan, variabel kewaiiban moral, dan variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di kabupaten badung. data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebar kuesioner kepada wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung dengan menggunakan Teknik random sampling dalam pengambilan sampelnya, dimana kuesioner yang disebarkan sebanyak 98 kursioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang akan diolah dengan program computer SPSS (Statistical Package for Social Science). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variable (X1) kualitas pelayanan, variabel (X2) kewajiban moral, dan variabel (X3) sanksi perpajakan menunjukkan hasil positif.

Kata Kunci: Kualitiit Pelayanan; Kewajiban Moral; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.

How To cite:

Sari, N. M. P. D., Sanjaya, I. G. N., & Surya, L. P. L. S. (2021). Pengaruh Kualitiit Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 110-115. Doi: <https://doi.org/10.22225/jraw.2.2.3368.110-115>

I. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang yang terus menerus melakukan pembangunan dalam segala bidang. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut diperlukan pembiayaan pembangunan yang sangat besar. Upaya dalam menaikan pembangunan tersebut adalah dengan menggali dana dari dalam negeri berupa pajak. Dalam struktur PAD di era otonomi daerah, pajak daerah merupakan sumber penerimaan terbesar (Agita & Noermansyah, 2020). Provinsi Bali merupakan destinasi wisata yang cukup populer di dunia. Jumlah hotel dan restoran yang terdapat di Sembilan Kabupaten/Kota di Bali disajikan pada Tabel 1. Untuk Kabupaten Badung, pajak hotel diatur dalam PERDA No. 15 Tahun 2011. Sedangkan untuk pajak hotel dan restoran diatur dalam PERDA Nomor 16 Tahun 2011. Kabupaten Badung adalah salah satu Kabupaten di provinsi Bali dengan objek wisatanya yang terkenal hingga ke mancanegara. Maka dari itu, penerimaan dari bidang pariwisata berupa pajak hotel dan restoran ini sangat penting untuk Kabupaten Badung. Data realisasi pajak daerah dan kontribusi masing-masing pajak terhadap total pajak daerah Kabupaten Badung tahun 2019 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1
Jumlah Hotel dan Restoran di Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota
Tahun 2015-2019

No	Kabupaten / Kota	Hotel					Restoran				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
1	Denpasar	290	309	320	320	359	575	571	588	588	734
2	Badung	1022	1279	1278	1278	1277	825	823	823	823	823
3	Gianyar	1289	1289	1294	1630	1635	631	631	632	755	745
4	Tabanan	139	201	208	208	208	32	32	40	40	80
5	Karangasem	396	420	420	548	690	122	180	180	201	243
6	Bangli	16	18	28	52	87	17	22	30	36	44
7	Klungkung	197	197	34	266	386	48	48	48	163	260
8	Buleleng	461	514	461	534	536	277	254	254	301	301
9	Jembrana	84	84	84	88	133	82	82	82	82	140
Prov. Bali		3894	4311	4127	4127	5311	2609	2643	2677	2989	3370

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2020

Tabel 2
Kontribusi Komponen Pajak Daerah terhadap Total Pajak Daerah
Kabupaten Badung Tahun 2019

No	Pajak Daerah	Realisasi (Rp)	Kontribusi Pada Pajak Daerah (%)
1	Hotel	2.469.161.673.600,51	58,55%
2	Restoran	739.003.332.351,78	17,53%
3	Hiburan	108.091.766.253,20	2,56%
4	Parkir	27.467.823.360,00	0,65%
5	Reklame	2.743.781.197,53	0,07%
6	Air Tanah	73.487.538.709,61	1,74%
7	PPJ	147.730.527.873,00	3,50%
8	Mineral Bukan Logam	19.873.924.369,60	0,47%
9	PBB P2	208.160.825.438,80	4,94%
10	BPHTB	421.115.407.326,35	9,99%
Total		4.216.836.600.480,38	100,00%

Sumber: Badan Pendapatan Kabupaten Badung, 2020

Tabel 2 menunjukkan bahwa pajak hotel dan restoran memiliki kontribusi terbesar yaitu sebesar 58,55% dan pajak tertoran sebesar 17,53%.

Jumlah pajak yang belum dibayar oleh wajib pajak kepada BAPEMDA Badung tahun 2019 sebesar Rp. 245.230.109.719,53. Jika dibandingkan dengan tahun 2017 dengan tunggakan sebesar Rp. 211.377.327.459,13, maka dapat dilihat adanya peningkatan tunggakan pajak sebesar Rp. 33.852.782.260,4. Ini berarti masih kurangnya kesadaran wajib pajak akan kepatuhan membayar pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Errad dan Feinsten dalam (Rahayu, 2010) menggunakan teori psikologi untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah perasaan malu dan bersalah, bagaimana tanggapan wajib pajak dari kewajaran beban pajak yang ditanggung serta bagaimana dampak kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Teori Atribusi

Teori atribusi ditimbulkan secara internal maupun eksternal, dimana hal ini tergantung dari ketiga faktor yaitu pertama kekhususan, kedua consesnsus, dan ketiga konsistensi (Robbins, 2016).

Pengertian Pajak

Pajak ialah ituran rakyat kepada negara dan tidak mendapat balasan secara langsung yang dapat dikalukan secara paksa berdasarkan Undang-Undang (Mardiasmo, 2018).

Fungsi Pajak

Fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu pertama adalah fungsi anggaran dan kedua adalah fungsi mengatir (Mardiasmo, 2018).

Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan Orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban membayar pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mardiasmo, 2018).

Pengelompokan Pajak

Pajak dikelompokkan menjadi tiga kategori, pertama pajak menurut golongannya, kedua menurut sifatnya, dan ketiga menurut lembaga pemungutnya (Mardiasmo, 2018).

Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat tiga system pemungutan pajak, pertama ada *Official Assessment System*, kedua *Self Assessment System*, dan terakhir ada *Withholding System* (Mardiasmo, 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sebagai bentuk kontribusi bagi pembangunan yang diberikan secara sukarela (Rahayu, 2010).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan ialah jaminan supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan didapatkan oleh konsumen dari suatu pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2010).

Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah kewajiban berdasarkan norma benar atau salah yang diterima dan diakui oleh masyarakat, prinsip moral dan nilai individu berperan dengan keinginan membayar pajak (Rahayu, Satriawan, & Supriono, 2015).

Pajak Daerah

Kontribusi daerah yang tertutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya dapat dipaksa berdasarkan UU dengan tiada balas jasa secara langsung serta digunakan sebagai pemenuhan keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat.

Pajak Hotel dan Pajak Restoran

Pajak hotel berdasarkan PERDA Badung No. 15 Tahun 2011 yaitu pajak dari pelayanan yang diberikan hotel. Pajak restoran berdasarkan PERDA Badung No.16 Tahun 2011 adalah pajak dari pelayanan yang diberikan oleh restoran, rumah makan, bar, kafe, dan sejenisnya.

Hipotesis

H₁: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.

H₂: Kewajiban moral memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di kabupaten Badung.

H₃: Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di kabupaten Badung.

III. METODE

Tempat dan Objek Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Hotel dan Restoran di kabupaten Bandung.

Dalam penelitian ini, sebagai objek penelitian yaitu wajib pajak hotel dan restoran yang terdapat di Kabupaten Badung.

Populasi dan Metode Pemilihan Sampel

Populasi yang diambil adalah seluruh wajib pajak hotel dan restoran yang terdapat di Kabupaten Badung. Untuk menentukan sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga didapat sampel sejumlah 98.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda, pengujian instrumen yang digunakan ada dua, pertama uji validitas, kedua uji reliabilitas. Uji asumsi klasik dilakukan dengan melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Koefisien determinasi (R^2), uji statistic F serta uji t atau uji hipotesis.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menunjukkan seluruh kolerasi antar skor faktor dengan skor total bernilai positif dan memperoleh nilai yang lebih besar dari 0,30 atau ($r > 0,30$) yang dilakukan terhadap 98 responden. Uji reliabilitas dilakukan mendapatkan hasil dari variabel kualitas pelayanan, variabel kewajiban moral, variabel sanksi perpajakan, serta variabel kepatuhan wajib pajak memiliki status *reliable* dikarenakan *Cronbach's Alpha* variabel tersebut bernilai lebih besar dari 0.70.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menunjukkan hasil model persamaan regresi berdistribusi normal dengan *Asymp Sig (2-tailend)* bernilai sebesar 0,200.

Uji multikolineritas menunjukkan tidak ada variabel bebas (X) dengan nilai *toletance* $< 0,10$ dan juga tidak terdapat variabel dependen (Y) dengan nilai *VIF* > 10 . Sehingga model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas.

Uji heteroskedastisitas memperoleh nilai signifikasi untuk semua variabel independen (X) lebih besar dari 0,05 yang berarti data yang digunakan didalam persamaan regresi merupakan data yang terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,883	1,583		,558	,578
	X1	,345	,070	,359	4,909	,000
	X2	,124	,059	,124	2,101	,038
	X3	,496	,069	,526	7,167	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3, maka persamaan pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan adalah $Y = 0,359X_1 + 0,124X_2 + 0,526X_3$.

Uji Koefisien Determimasi, Uji Statistik F, Uji Statistik t

Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) mendapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,668. Berarti 66,8% variabel kepatihan wajib pajak dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan, dan 33,2% disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam model regresi.

Hasil uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 66,121 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000^b. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian layak digunakan untuk model regresi. Berdasarkan hasil pengujian statistik t, menunjukkan hasil yaitu:

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran

Hasil dari uji hipotesis dengan nilai signifikansi 0,000 dengan koefisien regresinya sebesar 0,35 berarti bernilai positif. Ini berarti H_1 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh (Krisolita, 2018; P.D.J & Widyawati, 2018; Pranata & Setiawan, 2015; Putra & Wirawati, 2019; Putri & Suandy, 2018; P. Rahayu et al., 2015; Suchyani & Sukartha, 2017) menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran

Uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi 0,038 dengan koefisien regresinya 0,124 dimana ini berarti bernilai positif. Ini menunjukkan bahwa H_2 diterima. Hasil ini sesuai dengan dengan penelitian yang dilakukan (Agita & Noermansyah, 2020; P.D.J & Widyawati, 2018; Pranata & Setiawan, 2015) yang menunjukkan kewajiban moral memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran

Hasil dari uji hipotesis dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan koefisien regresinya 0,526 yang berarti bernilai positif. Ini berarti H_3 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh (Agita & Noermansyah, 2020; Krisolita, 2018; P.D.J & Widyawati, 2018; Pranata & Setiawan, 2015; Suchyani & Sukartha, 2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

V. SIMPULAN

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung dibuktikan dengan nilai t hitung 4,909 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,359. Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Hotel dan Restoran di kabupaten Badung dibuktikan dari nilai t hitung 2,101 dengan nilai signifikansi 0,038. Nilai koefisien regresi kewajiban moral (X2) sebesar 0,124. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan Restoran di Kabupaten Badung dibuktikan dari nilai t hitung 7,167 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X3) sebesar 0,526.

Hotel dan restoran di Kabupaten Badung sebaiknya meningkatkan rasa tanggung jawab dalam membayar pajak, dimana dengan tanggung jawab yang tinggi dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan nilai adjusted R^2 memperlihatkan bahwa masih terdapat variabel bebas lainnya yang mempengaruhi variansi dalam variabel kepatuhan wajib pajak Hotel dan restoran, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Tegal. *Monexn Journal of Accounting Research - Politeknik Harapan Bersama Tegal*, 9(2). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.30591/monex.v9i2.1958>
- Krisolita, B. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Batu*. Universitas Brawijaya. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/164053/>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan. Terbaru Edisi*. Yogyakarta: Andi.
- P.D.J, A. A., & Widyawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(7). Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/>

view/206

- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/10166>
- Putra, R. E. P., & Wirawati, N. G. P. (2019). Reaksi Pasar Terhadap Pelemahan Nilai Rupiah Pada Nilai Tukar US Dollar. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 28(1), 214–241. Retrieved from <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i01.p09>
- Putri, C. P. R., & Suandy, E. (2018). *Analysis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id/15737/>
- Rahayu, P., Satriawan, R. A., & Supriono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(2). Retrieved from <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/8853>
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. P. (2016). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sucahyani, A., & Sukartha, I. M. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 20(1), 231–260. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/29773>
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.