

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL

Annaas Aqsha P.D.J.  
annasaqsha@gmail.com  
Dini Widyawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*Taxpayer compliance in paying taxes is an important factor in increasing tax revenues, it is necessary to examine the factors that influenced the taxpayer compliance, such as service quality, moral obligation and the existence of tax sanctions. The purpose of this research is to know the quality of service, moral obligation and tax sanction to compliance mandatory hotel tax. The population that been used is taxpayer hotels four and five star registered in DISPENDA in the Surabaya city. The data used in the research is the primary data (from the questionnaire). Sampling technique used purposive sampling, obtained a sample of research amounted to 31 people. The analytical technique used is to use multiple linear regression. The results of tests conducted indicate the quality of services, moral obligations and tax penalties influenced the compliance of hotel taxpayers. This result is supported by 61.2% determination coefficient of determination which shows the contribution of service quality, moral obligation and taxation sanction to hotel taxpayer compliance is big. The test results partially shows that each variable of service quality, moral obligation and tax sanction have positive and significant influence to taxpayer compliance*

*Keywords: Service quality, moral obligation, taxation sanction taxpayer compliance.*

### ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya kualitas pelayanan, kewajiban moral serta adanya sanksi perpajakan. Tujuan dalam penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak hotel berbintang empat dan lima yang terdaftar di DISPENDA di Kota Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer (dari kuesioner). Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, didapat sampel penelitian berjumlah 31 orang. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini didukung dengan peroleha koefisien determinasi sebesar 61,2% yang memperlihatkan kontribusi dari kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel adalah besar. Hasil pengujian secara parsial memperlihatkan masing-masing variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang dengan terus-menerus melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiila maupun spiritual yaitu masyarakat adil, makmur dan merata yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Peranan pajak dalam pembangunan sangat penting bagi sumber penerimaan negara yang mana dapat memperlancar pembangunan tersebut karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang utama di Indonesia. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Sejalan dengan pemberian otonomi daerah yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah khususnya Surabaya, dimana pemerintah kota Surabaya mempunyai kewenangan, hak, kewajiban, mengatur dan mengurus rumah tangga Surabaya sendiri dalam ikatan Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian pemerintah daerah kota Surabaya mempunyai wewenang dan berhak menggali sumber-sumber pendapatan daerah Surabaya, yang kemudian dikenakan pajak. Karena disektor pajak inilah pendapatan daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah Surabaya. Jadi pengertian dari Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi/badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Salah satunya sumber pendapatan daerah Surabaya adalah pajak hotel.

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menjelaskan mengenai, yaitu : (1) Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh), (2) Restoran adalah fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering, (3) Pajak hotel dan restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dan restoran, (4) Objek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan, dan (5) Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.

Pajak hotel untuk Kota Surabaya diatur dalam PERDA Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011. Apabila peraturan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien (Sanjaya, 2014). Sebagai salah satu daerah otonom, Surabaya sudah seharusnya melaksanakan program-program pembangunan baik program jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk merealisasikan program pembangunan tersebut, pemerintah kota Surabaya berusaha untuk mengoptimalkan pendapatan daerah melalui pajak khususnya pajak hotel. Karena apabila dilihat dari kontribusinya bagi pajak daerah, pajak hotel sebagai salah satu sumber Pendapatan Daerah yang berpotensi, dan dapat dilakukan pemungutan secara efisien, efektif, dan ekonomis sehingga dapat lebih berperan dalam usaha peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya di Kota Surabaya.

Besarnya kontribusi pajak hotel terhadap penerimaan pajak daerah kota Surabaya selama tahun 2013-2016 cenderung turun dari 20,46% pada tahun 2013 turun menjadi 15,58% pada tahun 2016. Kondisi ini mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak hotel mengalami penurunan. Kepatuhan wajib pajak yang rendah akan mengancam usaha pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat mempengaruhi penerimaan pajak daerah, khususnya pajak hotel. Kepatuhan wajib pajak sendiri adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam mensosialisasikan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan membiayai keperluan daerah secara mandiri. (Tjahjono, 2006:29). Sedangkan Brown

dan Mazur yang dikutip oleh Sanjaya (2014), kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009).

Demi tercapainya target yang diharapkan oleh pemerintah kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sangat perlu untuk ditingkatkan (Doran, 2009). Tingkat kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung memengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Faktor penting bagi peningkatan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, maka perlu secara sungguh-sungguh diteliti mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya bertolak pada pelayanan pegawai pajak atau pelayanan fiskus khususnya pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009:214-219). Menurut Burhanudin (2009:81) merupakan sikap atau pertimbangan global tentang pengertian keuangan terhadap suatu pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pelayanan fiskus yang baik juga terkadang belum mampu membuat wajib pajak sadar untuk memenuhi kewajiban pajaknya, oleh karena itu pemerintah harus melihat hal-hal terkait agar mampu memaksimalkan penerimaan pajak terutama pajak hotel. Kusuma (2016), menyebutkan hal yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak karena selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif kepada aparat pemungut pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kewajiban moral wajib pajak juga berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Menurut Wenzel (2005) moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat pengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Ho, 2009).

Disamping pelayanan dan kewajiban moral, proses optimalisasi pajak hotel yang telah dilakukan pemerintah Kota Surabaya adalah dengan pengenaan sanksi pajak bagi wajib pajak yang melakukan tunggakan pajak hotel. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bias dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti oleh wajib pajak (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan terbagi atas sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi terhadap wajib pajak hotel berupa bunga, denda dan kenaikan. Pemberlakuan sanksi administrasi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak hotel.

Perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini antara lain: 1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel ?, 2) apakah

kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel ?, 3) apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, 2) untuk menguji pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, 3) untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

## TINJAUAN TEORITIS

### Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan Mardiasmo (2011:1) mengungkapkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur (Waluyo, 2005: 3) adalah: 1) pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan, 2) dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, 3) pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, 4) pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*, 5) pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur dan membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Ada dua fungsi pajak menurut Resmi (2011:3) yaitu: 1) fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara). Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain, 2) fungsi *regularend* (pengatur). Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, (Resmi, 2011:7) yaitu: 1) menurut golongannya, 2) menurut sifat, 3) menurut lembaga pemungut. Sedangkan asas pemungutan pajak, (Resmi, 2011:10) yaitu: 1) asas domisili (asas tempat tinggal), 2) asas sumber, 3) asas kebangsaan. Mardiasmo (2011: 8) mengungkapkan bahwa dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan pajak yaitu : *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*

### Pajak Hotel

Pajak hotel dan restoran menurut Undang-undang No. 34 tahun 2000 menyebutkan bahwa hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan untuk orang yang dapat menginap atau beristirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Sedangkan pengertian restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Restoran adalah tempat menyantap makanan dan atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk usaha jasa boga dan catering.

Menurut UU No. 34 tahun 2000 tentang pajak daerah dan retribusi daerah subyek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah. Berkaitan dengan pajak hotel, maka yang dimaksudkan subyek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada hotel. Sedang yang dimaksud dengan wajib pajak daerah adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak yang terutang, termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu. Dengan demikian yang dimaksud untuk wajib pajak atau pajak hotel adalah orang atau badan yang membayar atas pelayanan hotel dan pengusaha hotel. Namun dalam PP No. 65 tahun 2001 tentang pajak daerah yang dimaksud sebagai wajib pajak hotel hanya pengusaha hotel. Padahal secara logika kedua-duanya merupakan wajib pajak. Badi pembayar hotel merupakan wajib pajak (WAPA) langsung. Sedangkan bagi pengusaha hotel merupakan wajib pungut (WAPU). Pengusaha hotel itu berkewajiban menyetorkan pajak hotel ini ke kas daerah. Sedangkan obyek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran termasuk: 1) fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek, 2) pelayanan penunjang sebagai kelengkapan fasilitas penginapan atau tingkat jangka pendek yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, 3) fasilitas olah raga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel, bukan untuk umum, 4) jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai (di bawah) dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Menurut Tjiptono (2010:260), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2011:77), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Akan tetapi kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

Terdapat beberapa tujuan pelayanan, (Daryanto, 2014:1) antara lain: 1) untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan, 2) untuk menimbulkan keputusan dari pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan, 3) untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan, 4) untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen, 5) untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, 6) untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya, 7) untuk mempertahankan pelanggan.

Sedangkan karakteristik yang dapat disikapi oleh pimpinan bisnis dalam hal pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan, (Daryanto, 2014:61) antara lain : 1) mudah dan cepat, 2) keterbukaan, 3) perhatian kepada kebutuhan, 4) keakraban. Gronroos (2006: 234) menilai kualitas pelayanan berhubungan dengan hasil (*outcome related*), dengan proses (*process related*), dan dengan kesan (*image related*). Ketiga

kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu: 1) profesionalisme dan ketrampilan, 2) sikap dan perilaku, 3) mudah diakses dan fleksibel, 4) keandalan dan sifat dapat dipercaya, 5) menemukan kembali, 6) reputasi dan dapat dipercaya

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan yang prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan berdasarkan pada A6 (Barata, 2003: 31), yaitu: 1) sikap (*attitude*), 2) perhatian (*attention*), 3) tindakan (*action*), 4) kemampuan (*ability*), 5) penampilan (*apperance*), 6) tanggung jawab (*accountability*)

### **Kewajiban Moral**

Etika, perasaan bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan kedalam kewajiban moral yang diwajibkan kepada setiap individu. Menurut Ajzen (2002) dalam Putri (2012) menyatakan bahwa etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Norma individu ini tidak secara eksplisit termasuk dalam model TPB (*Theory of Planned Behavior*). Menurut Mustikasari (2007) prinsip hidup adalah cara atau jalan yang diyakininya tentang benar-salah, baik-buruk, yang berhubungan dengan kehidupan. Dalam melakukan suatu tindakan, biasanya individu memperhatikan nilai-nilai yang diyakini dalam dirinya, seperti halnya rasa bersalah yang dimiliki satu pihak namun kemungkinan tidak dimiliki oleh pihak lain.

Dalam kaitannya dengan perilaku wajib pajak dalam pelaporan pajak, dapat dikatakan bahwa kewajiban moral pajak merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang sebagai alasan untuk berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

*Theory of Planned Behaviour* (TPB) merupakan teori yang menjelaskan bagaimana perilaku seseorang dapat terbentuk karena adanya niat untuk berperilaku tertentu. Menurut Ajzen (2002:118) faktor sentral dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat individu (*behavioral intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut. Sedangkan niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Orang dapat saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku. Sedikit keyakinan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu.

Keyakinan yang menonjol ini menurut Ajzen (2002:121), dapat dibedakan menjadi, pertama, *behavioral belief*, yaitu keyakinan individu akan hasil suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *Behavioral belief* akan mempengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*). Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel normatif subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral (Mustikasari, 2007) sebagai berikut: 1) melanggar etika. Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, wajib pajak merasa melanggar etika yang telah ada, jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada, 2) perasaan

bersalah. Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya wajib pajak dituntut untuk jujur dalam menghitung pajak terutangnya dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi semua kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya maka wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya, 3) prinsip hidup. Tiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang penting bagi dirinya, ada pula wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting untuk dirinya.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidanan saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2011:59).

Terdapat enam indikator dalam mengukur sanksi perpajakan (Bay, 2015) sebagai berikut: 1) pengenaan sanksi administrasi, 2) sanksi keterlambatan pembayaran pajak terutang, 3) pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo, 4) penundaan pembayaran pajak, 5) pemberian sanksi, 6) pengenaan sanksi atas kesalahan pengisian SPT

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah mengikuti semua aturan, spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Resmi, 2011 : 45).

Terdapat tiga indikator mengukur kepatuhan pajak, (Resmi, 2011:46) antara lain : 1) pemahaman, yaitu sutau keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, 2) ketepatan waktu, yaitu wajib pajak dalam membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir: tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak: tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir: dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%:wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiscal, 3) akurasi data, yaitu Penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Pemberitahuan itu diisi dengan benar lengkap dan jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Sementara itu, yang dimaksud dengan benar, lengkap dan jelas dalam mengisi surat pemberitahuan.

## **Pengembangan Hipotesis**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak salah satunya dipengaruhi bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Petugas pajak diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tanggap atas kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dan ahli dalam bidangnya.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Suatu kualitas atau mutu dikatakan sangat baik jika petugas pajak memberikan layanan yang melebihi harapan para wajib pajak. Hal ini akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam pembayaran pajak mereka. Sedangkan mutu atau kualitas dikatakan buruk atau jelek, jika wajib pajak memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan wajib pajak memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Sanjaya (2014) dalam penelitian mengungkapkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak hotel.

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel

### **Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pajak**

Moral wajib pajak merupakan motivasi intristik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam kontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak sehingga berkontribusi secara sukarela pada penyediaan publik (Togler dan Schneider, 2004). Moralitas pajak tidak mengukur perilaku individu, namun lebih kepada sikap dan pendirian individu. Hal ini dapat dilihat sebagai kewajiban moral untuk membayar pajak, keyakinan untuk berkontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak.

Kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak akan memiliki tanggung jawab terhadap pembiayaan negara dengan adanya pembayaran pajak. Wajib pajak yang mempunyai sadar akan kewajiban moral sebagai warga negara yang baik dalam melaksanakan kewajibannya berbeda dengan warga negara yang tidak sadar akan kewajiban moral. Apabila wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab terhadap kewajiban bernegara maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan demikian diharapkan dengan aspek moralitas dari wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Rahayu, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Khaerunnisa (2015) memperlihatkan adanya pengaruh antara kewajiban moral dengan kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub>: Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011:59). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hal ini akan membuat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi dalam perpajakan akan lebih banyak merugikan. Penerapan sanksi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajibpajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa kerugian secara material. Pratiwi (2015) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas banyak objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:119). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di DISPENDA di Kota Surabaya sebanyak 228 hotel.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu penelitian yang dilaksanakan, (Sugiyono, 2011:77). Ukuran sampel yang layak digunakan untuk penelitian antara 30-500, (Sugiyono, 2011:12). Jumlah sampel yang teridentifikasi tersebut digunakan sebagai model penelitian. Ditemukan sampel yang sebanyak 31 hotel yang berbintang empat dan lima untuk dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab yang diambil dari pemilik saja.

### **Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

#### **Kualitas pelayanan**

Merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh dinas pendapatan kota Surabaya kepada wajib pajak, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Terdapat enam indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini (Barata, 2003: 31) sebagai berikut: 1) sikap (*attitude*), 2) perhatian (*attention*), 3) tindakan (*action*), 4) kemampuan (*ability*), 5) penampilan (*apperance*), 6) tanggung jawab (*accountability*)

#### **Kewajiban moral**

Merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral (Mustikasari, 2007) sebagai berikut: 1) melanggar etika, 2) perasaan bersalah, 3) prinsip hidup.

#### **Sanksi perpajakan,**

Merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Terdapat enam indikator dalam mengukur sanksi perpajakan (Bay, 2015) sebagai berikut: 1) pengenaan sanksi administrasi, 2) sanksi keterlambatan pembayaran pajak terutang, 3) pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo, 4) penundaan pembayaran pajak, 5) pemberian sanksi, 6) pengenaan sanksi atas kesalahan pengisian SPTPD.

**Kepatuhan wajib pajak,**

Merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Terdapat tiga indikator mengukur kepatuhan pajak, (Resmi, 2011:46) antara lain: 1) pemahaman, 2) ketepatan waktu, 3) akurasi data

**Teknik Analisis Data****Uji Instrumen**

Uji instrumen menggunakan dua alat uji: 1) uji validitas dilakukan atas item-item pertanyaan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap pertanyaan dengan skor total yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka kritis  $r$  produk moment. Bila koefisien korelasinya lebih besar dari pada nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid, 2) uji reliabilitas, digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diperoleh dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha masing-masing variabel lebih dari 60 % atau 0,6 maka penelitian ini dikatakan reliabel (Ghozali, 2013:42).

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda, Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan asosiatif dari variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis linier berganda, dengan rumus sebagai berikut.

$$KWP = a + b_1KP + b_2KM + b_3SP + e_i$$

Dimana:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

KP = Kualitas Pelayanan

KM = Kewajiban Moral

SP = Sanksi Perpajakan

a = Konstanta

$b_1$ - $b_3$  = Koefisien regresi untuk

$e_i$  = Kesalahan pengganggu

**Uji Asumsi Klasik****Uji normalitas,**

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*normal probability plot*) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.

**Uji Multikolinearitas**

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabelitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai cut off yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. (Ghozali, 2013:91).

**Uji Heterokedastisitas,**

Uji persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi Homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi Heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi Heteroskedastisitas.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Penelitian**

Gambaran subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel berbintang empat dan lima yang terdaftar di DISPENDA di Kota Surabaya dengan sampel yang diambil berjumlah 31 wajib pajak Hotel berbintang empat dan lima untuk dijadikan responden. Adapun karakteristik responden sebagai subyek penelitian dapat digambarkan melalui jenis kelamin, dan usia, pada Tabel 1

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden**

Karakteristik	Jumlah	Prosen
Jenis Kelamin		
Pria	20	64,5%
Wanita	11	35,5%
Usia		
20-30 tahun	8	25,8%
31-40 tahun	14	45,2%
> 40 tahun	9	29,0%

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari Tabel 1 terlihat responden terbanyak adalah berjenis kelamin pria dengan prosentase sebesar 64,5%. Usia terbanyak antara 31-40 tahun dengan prosentase sebesar 45,2%.

**Tanggapan Responden**

Analisis data secara deskriptif ini menguraikan hasil analisis terhadap responden dengan menguraikan tanggapan dari 31 responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak hotel. Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel, nampak pada Tabel 2

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden**

Variabel	Frekuensi					Total Skor	Mean
	STS	TS	CS	S	SS		
Kualitas pelayanan	0	2	73	87	24	691	3,72
Kewajiban moral	0	0	32	49	12	352	3,78
Sanksi perpajakan	0	8	95	69	14	647	3,48
Kepatuhan wajib pajak	0	1	40	41	11	341	3,67

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat diketahui rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak menyatakan setuju. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden dalam interval kelas termasuk dalam kategori  $3,40 < x \leq 4,20$ .

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Hasil uji validitas data sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3**  
**Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Tingkat Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan	Butir KP 1	0,316	0,038	Valid
	Butir KP 2	0,583	0,001	Valid
	Butir KP 3	0,324	0,023	Valid
	Butir KP 4	0,322	0,023	Valid
	Butir KP 5	0,471	0,007	Valid
	Butir KP 6	0,550	0,001	Valid
Kewajiban moral	Butir KM 1	0,407	0,023	Valid
	Butir KM 2	0,810	0,000	Valid
	Butir KM 3	0,602	0,000	Valid
Sanksi perpajakan	Butir SP 1	0,627	0,000	Valid
	Butir SP 2	0,535	0,002	Valid
	Butir SP 3	0,622	0,000	Valid
	Butir SP 4	0,543	0,002	Valid
	Butir SP 5	0,315	0,041	Valid
	Butir SP 6	0,482	0,006	Valid
Kepatuhan wajib pajak	Butir KWP 1	0,676	0,000	Valid
	Butir KWP 2	0,720	0,000	Valid
	Butir KWP 3	0,685	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari seluruh variabel memiliki signifikansi uji korelasi dibawah 0,05 sehingga kuesioner yang disebarkan dinyatakan valid.

Sedangkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* nampak pada Tabel 4

**Tabel 4**  
**Reliability Statistic**

Variabel	Alpha Cronbach	N of Item	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,628	6	0,60	Reliabel
Kewajiban Moral	0,616	3	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,639	6	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,649	3	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4 terlihat nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel lebih besar 0,60 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel secara linier. Dalam pengujian regresi yang telah dilakukan nampak pada Tabel 5:

**Tabel 5**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Regression**

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,325	0,012
Kewajiban Moral	0,314	0,046
Sanksi Perpajakan	0,386	0,000
Konstanta	-7,867	R = 0,612
Sig. F	0,000	R <sup>2</sup> = 0,782

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari data Tabel 5 persamaan regresi yang didapat adalah  $KWP = -7,867 + 0,325_{KP} + 0,314_{KM} + 0,386_{SP}$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan menunjukkan arah hubungan positif (searah) dengan kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel.

**Asumsi Klasik**  
**Normalitas**

Hasil pengujian normalitas terlihat distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*expected cum. prob.*) dengan sumbu X (*observed cum prob.*) Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

**Multikolinieritas**

Hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan nampak pada Tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

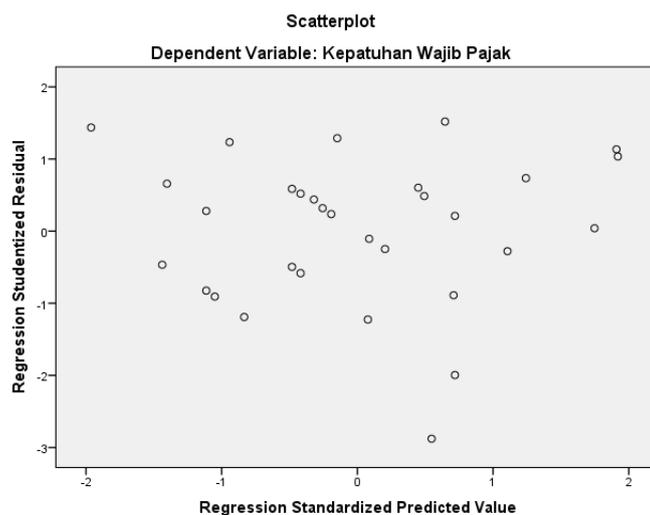
Variabel	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,922	1,085	Bebas Multikolinieritas
Kewajiban Moral	0,913	1,096	Bebas Multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,982	1,018	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *variance influence factor* (VIF) pada seluruh variabel tersebut lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

**Heteroskedastisitas**

Hasil pengujian heteroskedastisitas yang telah dilakukan nampak pada gambar 1



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Gambar 1**  
**Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda**

Dari Gambar 1 terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa hasil estimasi regresi linier berganda layak digunakan untuk interpretasi dan analisa lebih lanjut.

### **Pembahasan**

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat mempengaruhi penerimaan pajak daerah, khususnya pajak hotel. Kepatuhan wajib pajak sendiri adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam mensosialisasikan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan membiayai keperluan daerah secara mandiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung memengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Faktor penting bagi peningkatan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, maka perlu secara sungguh-sungguh diteliti mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak, diantaranya adalah kualitas pelayanan, kewajiban moral serta adanya sanksi perpajakan. Dari hasil analisis statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Hasil ini mengindikasikan model yang digunakan dalam penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Surabaya tergantung oleh seberapa baik kualitas layanan yang diberikan petugas pajak, kewajiban moral serta sanksi perpajakan yang diterapkan. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 61,2% yang memperlihatkan kontribusi dari kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel adalah besar.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan prima yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam kegiatan layanan publik khususnya penerimaan pajak. Layanan wajib pajak dimasukkan sebagai salah satu syarat utama dalam upaya untuk memikat calon wajib pajak atau untuk melayani wajib pajak hotel yang sudah ada. Masyarakat khususnya wajib pajak selalu mengharapkan agar mereka mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari fiskus. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan kesan yang baik terhadap intansi dan sebaliknya jika kualitas layanan mengecewakan maka kesan yang diterima wajib pajak akan buruk. Pelayanan fiskus yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) Bay (2015) serta Rahayu (2015) yang memperlihatkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak hotel.

### **Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan kewajiban moral mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini memperlihatkan semakin tinggi kesadaran akan kewajiban moral wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak mereka. Kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak akan memiliki tanggung jawab terhadap pembiayaan negara dengan adanya pembayaran pajak. Wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pemenuhan atas kewajiban perpajakan akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Untuk itu, setiap wajib pajak yang memiliki moral yang baik dengan cara pandang positif terhadap pajak serta menganggap pajak itu sebagai suatu kewajiban yang positif maka hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Khaerunnisa (2015) serta Rahayu (2015) yang memperlihatkan hasil kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memperlihatkan bahwa penerapan sanksi perpajakan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa kerugian secara material. Sanksi merupakan hukuman kepada orang yang melanggar aturan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Hasil ini sejalan dengan pendapat Mardiasmo (2011:59), yang mengemukakan sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014), Rahayu (2015), serta Pratiwi (2016) yang memperlihatkan hasil sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: 1) pengujian memperlihatkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan prima yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam kegiatan layanan publik khususnya penerimaan pajak. Masyarakat khususnya wajib pajak selalu mengharapkan agar mereka mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari fiskus. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut, 2) hasil pengujian selanjutnya juga memperlihatkan kewajiban moral mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini memperlihatkan wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pemenuhan atas kewajiban perpajakan akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Karena menganggap bahwa pajak itu sebagai suatu kewajiban positif yang hasilnya digunakan untuk pembangunan guna sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat, 3) hasil pengujian terakhir memperlihatkan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memperlihatkan sanksi pajak yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa kerugian secara material.

## Saran

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disarankan: 1) hendaknya Dinas Pendapatan Kota Surabaya lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada wajib pajak hotel melalui: bertindak profesional dalam melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya dan melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Fiskus juga diseleksi sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya, 2) lebih meningkatkan penyuluhan tentang *tax morality* atau moralitas (kesadaran secara sungguh-sungguh) membayar pajak merupakan salah satu aspek atau bagian kesadaran bernegara. Hal ini dilakukan agar Wajib pajak menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak bisa meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak, 3) pemerintah harus mensosialisasikan sanksi pajak dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi pajak terhadap wajib pajak. Serta peningkatan pengawasan dalam proses pemungutan pajak terkait penerapan sanksi pajak agar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di kota Surabaya guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, 4) Bagi wajib pajak Hotel diharapkan lebih menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak lebih meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajsen, I. 2002. Constructing a TBP Questionnaire : Conceptual and Methodological Considerations. *Antlantic Economic Journal*. 29. (2)
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT.Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bay, N.C. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Audit*. 2528-2651.
- Burhanudin. 2009. Service Quality Dimensions in Public Sector. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi Ventura*, 12 (2).
- Chau, L. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2).
- Daryanto. 2014. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Doran, M. 2009. Tax Penaltie and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation*. 46.
- Gerald, C. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2): h:34-40.
- Ghozali. I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos. C. 2006. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Maxwell MacMillan. Singapore
- Ho, D. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- Husein, U. 2010. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua..* Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Khaerunnisa. I. 2015. Moralitas Pajak, Budaya Pajak, Dan Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. 1.(2).
- Kusuma, B.A. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi* 17.(1)

- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan.Revisi Edisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makasar*.
- Pratiwi, P.S. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan, Administrasi, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*. 16.(3).
- Putri, A.R. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan motor di Denpasar. *Skripsi*. Universitas Udayana.Denpasar.
- Rahayu. P. 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 FEKOM*. 2.(2).
- Resmi, S. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat.Jakarta.
- Sanjaya, AP. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi*.7.(1)
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2).
- Tjahjono. 2006. Pengaruh Tingkat Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I. *Skripsi*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Tjiptono. F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. F dan G. Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Torgler, B dan Schneider 2004. Tax morale and Institutions. *Center for Research in Economics Management and The Arts*, 4 (1).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang-Undang NO. 34 tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Etichs, Norms and Tax Compliance. *Journal Of Economics Psychology*. 26.(24).