

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK HIBURAN DI KOTA SURABAYA

Zulfa Nurul Islamiya  
zulfanurul17@gmail.com  
Anang Subardjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine and analyze the effect of taxpayers' morale, service quality and tax sanction on entertainment taxpayers' compliance in Surabaya. While, independent variables was taxpayers' morale, service quality, and tax sanction. Meanwhike, the dependent variable was taxpayers' compliance. The research was quantitative. Moreover, the population was entertainment taxpayers' who were listed on the Surabaya Local Government Tax and Finance Office. Furthermore, the data collection technique used accidental sampling. In line with, there were 51 samples. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded that taxpayers' morale, service quality, and tax sanction had a positive effect on entertainment taxpayers' compliance in Surabaya. This was caused as those variables belonged to internal and external factors which encouraged taxpayers to obey the existing tax rules and increased taxpayers' compliance in fulfilling their tax obligations. Considering the government who applied a self-assessment system, taxpayers were given full authority in deciding the amount of tax payable and reporting themselves.*

*Keywords: taxpayers' morale, service quality, tax sanction, taxpayers' compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh moral wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Kota Surabaya. Variabel independen pada penelitian ini adalah moral wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu wajib pajak hiburan yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Berdasarkan *Accidental Sampling* tersebut telah diperoleh 51 sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa moral wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Kota Surabaya karena faktor-faktor tersebut termasuk dalam faktor internal maupun eksternal yang dapat mendorong wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan yang ada dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, mengingat bahwa pemerintah yang menerapkan *self assessment system* yaitu bahwa wajib pajak diberikan kewenangan penuh untuk menentukan besarnya jumlah pajak terutang dan melaporkannya sendiri.

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

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama dana penerimaan dan juga merupakan pendapatan terbesar bagi pemerintah daerah. Penerimaan pajak daerah salah satu sumber dana pemerintah daerah, yang mana sumber penerimaan pajak digunakan untuk penyelenggaraan program pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan daerah. Di Kota Surabaya pajak hiburan menjadi salah satu sumber penerimaan pajak yang memiliki karakteristik dimana wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang mempunyai usaha di bidang hiburan yang menjadi wajib pungut atas obyek atau setiap pelayanan yang

telah diberikan kepada pelanggan. Pada Tabel 1 disajikan mengenai target dan realisasi penerimaan pajak hiburan di Kota Surabaya yang mana persentase di tahun 2018 dan 2019 sebesar 100,58% dan 100,05% menunjukkan terus mengalami penurunan jika dibandingkan dengan 2017 dengan persentase sebesar 100,61%, dengan keadaan tersebut maka adanya kemungkinan untuk tahun yang akan datang akan mengalami penurunan juga. Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan dari pihak perpajakan agar dapat mencapai atau melebihi target.

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi Pajak Hiburan di Kota Surabaya**  
**Periode Tahun 2015-2019**

Tahun	Target	Realisasi	%
2015	57.000.000.000,00	53.608.360.804,97	94,05
2016	62.475.000.000,00	59.893.253.172,00	95,87
2017	62.848.250.000,00	68.888.847.423,00	109,61
2018	78.014.034.303,00	78.468.071.593,00	100,58
2019	89.296.785.533,00	89.337.396.435,00	100,05

Sumber: BPKPD Kota Surabaya (2020) (Diolah)

Pajak daerah di Kota Surabaya diatur dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 yang mana berdasarkan UU tersebut pemungutan pajak menerapkan *self assesment system* yang mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan cara menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dan melaporkannya melalui Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), oleh karena itu kesadaran wajib pajak menjadi faktor penting untuk menentukan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam perpajakan. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa persoalan mengenai kepatuhan membayar pajak telah menjadi masalah penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan timbul keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan daerah yang menyangkut penerimaan pajak seperti berkurangnya penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moral wajib pajak itu sendiri, moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat pengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Menurut Wenzel, 2005 (dalam Pranata dan Ery, 2015), Wajib pajak yang memiliki kesadaran moral yang baik tentu saja berbeda dengan wajib pajak yang tidak memiliki kesadaran moral dalam menjalankan kewajibannya, dengan demikian diharapkan adanya aspek moralitas wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selain moral wajib pajak kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, semakin bagus dan baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan atau ekspektasi dengan apa yang sebenarnya dirasakan oleh wajib pajak atas pelayanan yang mereka terima. Apabila pelayanan yang diterima oleh wajib pajak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan persepsi tersebut, apabila wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri.

Selain moral wajib pajak dan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah menerapkan sanksi perpajakan guna untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Ashari *et al.*, (2017) pengaruh sanksi perpajakan disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang mengetahui dan memahami sanksi apa saja yang akan

dijatuhkan apabila wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan. Pada umumnya banyak wajib pajak yang sebenarnya sudah mengetahui sanksi pajak yang ada, namun masih ada wajib pajak yang menghindari pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah seperti menciptakan layanan publik yang profesional dan meningkatkan tindakan hukum bagi wajib pajak yang tidak patuh untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak agar semakin jujur, transparan, efektif serta efisien. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah moral wajib pajak memiliki pengaruh terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya?, (2) Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya?, (3) Apakah sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh moral wajib pajak terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya, (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya, (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap pembayaran pajak hiburan di Kota Surabaya.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Atribusi

Menurut Robins, 2002 (dalam Hidayat dan Amanah, 2020) teori atribusi merupakan teori yang mengemukakan bahwa individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba mengamati apakah hal itu timbul dari faktor internal atau eksternal. Perilaku yang timbul dari faktor internal merupakan perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang timbul dari faktor eksternal ada karena adanya pengaruh dari luar atau pengaruh sosial dari orang lain. Menurut Fritz, 1958 (dalam Hidayat dan Amanah, 2020) mengemukakan bahwa ada 2 jenis atribusi, yaitu: (1) Atribusi kausalitas, merupakan teori yang mempertanyakan apakah perilaku orang lain itu dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari diri sendiri atautkah faktor eksternal yang berasal dari situasi, (2) Atribusi kejujuran, yang mempertanyakan sejauh mana pernyataan seseorang menyimpang dari kenyataan umum sejauh mana orang tersebut mendapatkan keuntungan dari pernyataan yang diajukan.

Alasan memilih teori atribusi ini adalah sikap dan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terkait persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Oleh karena itu teori atribusi ini sangat relevan untuk menjelaskan maksud penelitian ini.

### Pajak Hiburan

Pajak hiburan merupakan salah satu penerimaan pajak daerah, menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, pajak hiburan merupakan pajak yang dipungut atas penyelenggaraan hiburan. Yang menjadi objek dan tariff pajak hiburan adalah sebagai berikut : (1) Tontonan film, tarifnya ditetapkan sebesar 10%, (2) Pagelaran kesenian, musik, tari dan/atau busana tarifnya diterapkan sebesar 20%, (3) Pagelaran kesenian, musik dan/atau tari yang bersifat tradisional yang perlu dilindungi dan dilestarikan karena mengandung nilai-nilai tradisi yang luhur dan kesenian yang bersifat kreatif yang bersumber dari kesenian tradisional tarifnya diterapkan sebesar 5%, (4) Kontes kecantikan dan sejenisnya tarifnya diterapkan sebesar 35%, (5) Kontes binaraga dan sejenisnya tarifnya ditetapkan sebesar 10%, (6) Pameran seni budaya, seni ukir, barang seni, tumbuhan, satwa dan hasil produksi barang dan/atau jasa lainnya tarifnya ditetapkan sebesar 10%, (7) Pameran busana, komputer, elektronik, otomotif, dan properti tarifnya

diterapkan sebesar 20%, (8) Diskotik, karaoke dewasa, kelab malam dan sejenisnya tarifnya diterapkan sebesar 50%, (9) Sirkus, acrobat, sulap dan sejenisnya tarifnya diterapkan sebesar 10%, (10) Permainan bilyard, golf dan bowling tarifnya ditetapkan sebesar 35%, (11) Pacuan kuda dan kendaraan bermotor tarifnya ditetapkan sebesar 20%, (12) Panti pijat, refleksi dan mandi uap/spa tarifnya ditetapkan sebesar 50%, (13) Pusat kebugaran (*fitness center*) tarifnya ditetapkan sebesar 10%, (14) Pertandingan olahraga tarifnya ditetapkan sebesar 15%, (15) Karaoke keluarga tarifnya ditetapkan sebesar 35%, (16) Permainan ketangkasan tarifnya ditetapkan sebesar 20%.

Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan dan yang menjadi wajib pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan. Besaran pokok pajak terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak menurut masing-masing obyek dengan dasar pengenaan pajak yang mana jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara hiburan. Masa pajak dari pajak hiburan dibagi menjadi 2, yaitu: (1) Pajak hiburan permanen (yang bersifat tetap) adalah jangka waktu yang lamanya 1 bulan kalender, (2) Pajak hiburan (yang bersifat insidental) ditetapkan dalam satuan hari sesuai dengan jangka waktu penyelenggaraan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Rustiyaningsih (2011:47) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Supadmi (2009) ada 2 macam kepatuhan yaitu: (1) Kepatuhan Formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, (2) Kepatuhan Material yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menyatakan bahwa wajib pajak dapat disebut sebagai wajib pajak yang patuh apabila memiliki beberapa kriteria sebagai berikut : (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, baik SPT masa ataupun SPT tahunan, (2) Tidak mempunyai tunjangan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) Laporan keuangan di audit akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, (4) Tidak pernah di pidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Pada dasarnya pajak memang merupakan penerimaan terbesar bagi Negara, oleh karena itu pemerintah harus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak agar tidak terjadi permasalahan yang menyangkut administrasi perpajakan yang mana dapat memberikan dampak terhadap pengeluaran pemerintah seperti pembangunan nasional.

### **Moral Wajib Pajak**

Pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dijelaskan dengan teori moral, dimana teori ini menyatakan bahwa keputusan moral dapat dipengaruhi oleh sanksi pajak pada tingkatan *moral reasoning* yang rendah, pengharapan akan adanya keadilan pada tingkat moderat, dan isu keadilan pada tingkat yang tertinggi. Semakin banyak wajib pajak yang menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajaknya akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Menurut Torgler, 2007 (dalam Sani dan Habibie 2017:82) mengemukakan bahwa moral pajak adalah motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak sehingga berkontribusi secara sukarela pada penyediaan barang-barang

publik. Wajib pajak yang memiliki tingkat moral yang sama tetapi memiliki persepsi yang berbeda akan memiliki reaksi yang berbeda terhadap kepatuhan pajak (Jayanto, 2011).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kelancaran, dan dapat memberikan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat mengurangi kebocoran pajak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007 dalam Panjaitan dan Yuliaty 2016:266). Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak yang memperoleh pelayanan secara nyata dari petugas pajak dengan harapan atau keinginan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Menurut Syahril (2013) mengemukakan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepatuhan pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2016:62) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau alat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan mendapatkan hukuman dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan, sanksi memiliki arti tanggungan, hukum atau memberikan efek jera dan memaksa orang agar menaati ketentuan yang berlaku (Resmi, 2008 dalam Dessy dan Rahayu, 2019:3).

Pemerintah menerapkan sanksi perpajakan guna untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang ada dan menjadikan sanksi perpajakan sebagai alat jera agar wajib pajak tidak melanggar norma. Muliari dan Setiawan (2013:4), menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur sanksi perpajakan, antara lain: (1) Sanksi pidana yang dikenakan kepada pelanggar aturan pajak yang cukup berat, (2) Sanksi administrasi yang dikenakan kepada pelanggar aturan pajak yang sangat ringan, (3) Sanksi yang cukup berat sebagai sarana mendidik wajib pajak, (4) Sanksi harus diterapkan dan dikenakan bagi pelanggar aturan perpajakan tanpa toleransi, (5) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak dapat dinegosiasikan.

### **Penelitian Terdahulu**

Purnamasari dan Sudaryo (2018) meneliti mengenai pengaruh moral wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, moral wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

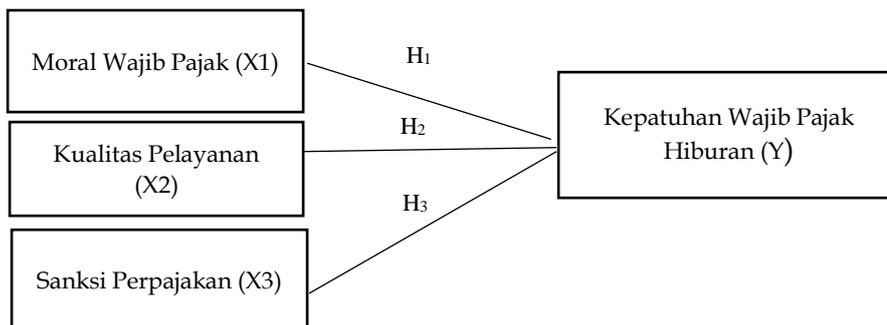
Trisnawati *et al.*, (2015) meneliti mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak di hiburan di Kota Denpasar, hasil penelitian ini mengatakan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

Sani dan Habibie (2017) meneliti mengenai pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian mengatakan bahwa moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pranata dan Setiawan (2015) meneliti mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

## Rerangka Konseptual

Rerangka konseptual pada penelitian ini di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Hiburan

Moral wajib pajak dapat dikatakan sebagai motivasi yang timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri untuk mematuhi peraturan perpajakan dan membayarkan pajaknya. Dalam *theory of moral reasoning* menyatakan bahwa keputusan moral dapat dipengaruhi dengan adanya sanksi pajak pada tingkatan moral reasoning yang rendah, pengharapan akan adanya keadilan pada tingkatan moderat, dan issue keadilan pada tingkatan tertinggi. Wajib pajak yang memiliki kesadaran moral yang tinggi dan menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan dalam perpajakannya, maka wajib pajak tersebut akan menjadi lebih patuh. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dan Sudaryo (2018), mengemukakan bahwa moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat meningkatkan wajib pajak perseorangan. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Sani dan Habibie (2017) menyatakan bahwa moral wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Moral wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Hiburan

Pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak akan mendorong wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, begitu juga sebaliknya. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak baik ataupun kurang maka dapat membuat wajib pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak diharapkan memiliki rasa tanggungjawab dan motivasi yang tinggi sebagai pemberi pelayanan bagi publik, sehingga dapat terciptanya kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati *et al.*, (2015) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar, menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Hiburan**

Sanksi perpajakan diterapkan oleh pemerintah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang ada dan juga sebagai alat jera bagi wajib pajak yang melanggar. Dengan adanya self assessment system yang diterapkan oleh pemerintah, dimana wajib pajak diberikan kewenangan penuh untuk menghitung dan membayarkan pajaknya sendiri, sanksi perpajakan sangat diperlukan untuk menciptakan kepatuhan dari wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Made (2018), menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septyana dan Suprasto (2019), menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mana merupakan analisis angka-angka sehingga dapat dihitung dan diukur. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini langkah awal yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan data-data, dimana data yang digunakan adalah data primer. Data-data tersebut akan diperoleh dari survey penyebaran kuisioner kepada wajib pajak hiburan yang melakukan pembayaran pajak hiburan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BKPD) Kota Surabaya.

#### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017:67), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak hiburan yang datang di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yakni 3 variabel independen dan 1 variabel dependen, maka dari itu jumlah sampel minimal yang harus diambil untuk penelitian ini adalah  $4 \times 10 = 40$ .

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan memakai data primer dimana data tersebut merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data tersebut akan dikumpulkan dengan metode survey dengan teknik kuisioner, peneliti akan menyebar kuisioner yang berisikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban terkait dengan penelitian ini. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur variabel yang mana akan dijabarkan menjadi tolak ukur untuk menyusun pertanyaan dan pernyataan. Hasil jawaban yang diterima oleh peneliti yang menggunakan skala likert memiliki beberapa tingkatan mulai dari positif

hingga negatif, untuk dapat menganalisis masalah, peneliti memberikan angka pada jawaban.

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

Moral wajib pajak adalah motivasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Setiap orang mempunyai kewajiban moral untuk melaksanakan pembayaran pajak, menurut Wenzel, 2005 (dalam Pranata dan Ery, 2015) moral wajib pajak, etika dan norma sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran moral yang baik akan mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Santosa (2011), indikator untuk mengukur moral wajib pajak adalah: (1) Tanggungjawab pembiayaan pemeliharaan Negara merupakan tanggungjawab kita bersama, (2) Ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya, (3) Ada perasaan bersalah dari dalam diri apabila melakukan penggelapan pajak, (4) Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela, (5) Ada perasaan bersalah dari dalam diri apabila tidak membayar pajak, (6) Melaporkan pajak dengan benar.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Sapriadi, 2013). Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pajak, maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban wajib pajak karena merasa petugas pajak telah melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik yakni dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2007), mengemukakan bahwa ada 5 dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu : (1) Bukti fisik, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi, (2) Keandalan, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, (3) Daya tanggap, kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat, (4) Jaminan, pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, (5) Empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.

Sanksi perpajakan merupakan tindakan dan hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak dimana tujuan diadakannya sanksi perpajakan adalah untuk memaksa wajib pajak menaati ketentuan undang-undang yang berlaku sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Arifin (2015), indikator sanksi pajak adalah : (1) Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, (2) Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar, (3) Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (4) Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dari peraturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di suatu Negara. Wajib pajak memiliki tanggungjawab untuk menetapkan dan menghitung kewajiban perpajakannya sendiri dengan benar dan membayar pajak tepat waktu. Menurut Alfiah (2014), indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu: (1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memiliki NPWP, (2) Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan undang-undang, (3) Menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir, (4) Menghitung dan membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan dengan tepat waktu, (5) Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menganalisis data dengan cara memberikan penjelasan atau menggambarkan mengenai variabel-variabel yang diuji dari

data yang telah terkumpul yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi dari setiap variabel.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisioner dimana kuisioner tersebut dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan dikaji. *Paersons correlation* merupakan uji validitas yang biasa digunakan yakni membandingkan item-item pertanyaan ke total skor variabel yang terdiri dari item-item pertanyaan dalam kuisioner. Apabila korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut valid dan sebaliknya apabila item tersebut dibawah 0,3 maka dapat dikatakan bahwa item tersebut tidak valid (Sugiyono, 2017).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yakni mengenai apakah alat ukur yang di gunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila dilakukan pengujian ulang. Nilai reliabel dapat diketahui apabila *Cronbach Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2016)

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji *kolmogorov-smirnov* yang akan digunakan, dimana *kolmogorov-smirnov* mempunyai kriteria yakni apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

#### Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah terjadi korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dengan tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas, sebaliknya apabila nilai tolerance < 0,10 maka terjadi multikolonieritas. Dan apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas, sebaliknya apabila nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk menguji pengaruh moral wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut model persamaan regresinya:

$$KWP = \alpha + \beta_1 MWP + \beta_2 KP + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

$\alpha$	: Konstanta
KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
MWP	: Moral Wajib Pajak
KP	: Kualitas Pelayanan
SP	: Sanksi Perpajakan
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	: Koefisiensi Regresi
e	: Standar eror

## Uji Kelayakan Model

### Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model regresi signifikan atau tidaknya, jika model tersebut signifikan berarti model persamaan regresi termasuk layak atau cocok (*fit*), dengan tingkat signifikansi untuk pengujian hipotesis adalah 0,05 (Ghozali, 2016).

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghozali (2016) apabila nilai pada R<sup>2</sup> semakin kecil, maka tingkat kemampuan variabel-variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen sangat terbatas, dan apabila nilai pada R<sup>2</sup> mendekati satu, maka akan menyebabkan variabel-variabel independen memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesisnya adalah apabila nilai signifikan uji t < 0,05 maka hipotesis penelitian diterima yang artinya variabel independen berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 2**  
**Hasil Deskriptif Variabel Penelitian**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MWP	51	20,00	27,00	22,9804	1,43513
KP	51	17,00	24,00	20,5098	1,34718
SP	51	13,00	18,00	15,5490	1,17156
KWP	51	15,00	23,00	19,7255	1,53725
Valid N (listwise)	51				

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Hasil deskriptif menyatakan bahwa variabel moral wajib pajak memiliki nilai minimum 20 dan nilai maksimum 27. Nilai rata-rata sebesar 22,9804 dengan standar deviasi sebesar 1,43513. Hasil deskriptif dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 17 dan nilai maksimum sebesar 24. Nilai rata-rata sebesar 20,5098 dengan standar deviasi sebesar 1,34718. Hasil deskriptif dari variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum 13 dan nilai maksimum sebesar 17. Nilai rata-rata sebesar 15,5490 dengan standar deviasi sebesar 1,17156. Sedangkan hasil deskriptif dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 15 dan nilai maksimum sebesar 23. Nilai rata-rata sebesar 19,7255 dengan standar deviasi sebesar 1,53725.

### Uji Validitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Moral Wajib Pajak**

Variabel	Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Paersons correlation	Keterangan
Moral Wajib Pajak	X1.1	0,426	0.3	Valid
	X1.2	0,345	0.3	Valid

X1.3	0,483	0.3	Valid
X1.4	0,595	0.3	Valid
X1.5	0,537	0.3	Valid
X1.6	0,333	0.3	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Hasil pengujian validitas variabel moral wajib pajak menunjukkan bahwa 6 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari *Paersons correlation* sebesar 0,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa 6 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel moral wajib pajak dapat dikatakan valid.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>Paersons correlation</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,517	0.3	Valid
	X2.2	0,483	0.3	Valid
	X2.3	0,557	0.3	Valid
	X2.4	0,385	0.3	Valid
	X2.5	0,322	0.3	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari *Paersons correlation* sebesar 0,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa 5 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel moral wajib pajak dapat dikatakan valid.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Perpajakan**

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>Paersons correlation</i>	Keterangan
Sanksi Perpajakan	X3.1	0,407	0.3	Valid
	X3.2	0,613	0.3	Valid
	X3.3	0,611	0.3	Valid
	X3.4	0,643	0.3	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Hasil pengujian validitas variabel sanksi perpajakan menunjukkan bahwa 4 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari *Paersons correlation* sebesar 0,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa 4 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel moral wajib pajak dapat dikatakan valid.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	<i>Paersons correlation</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,614	0.3	Valid
	Y2	0,327	0.3	Valid
	Y3	0,369	0.3	Valid

Y4	0,729	0.3	Valid
Y5	0,625	0.3	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Hasil pengujian validitas variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari *Paersons correlation* sebesar 0,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa 5 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel moral wajib pajak dapat dikatakan valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
Moral Wajib Pajak (MWP)	0,656	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0,689	Reliabel
Sanksi Perpajakan (SP)	0,683	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,691	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa instrumen-instrumen dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang meliputi moral wajib pajak sebesar 0,656, kualitas pelayanan sebesar 0,689, sanksi perpajakan sebesar 0,683, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,691. Nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel penelitian ini memiliki hasil yang reliabel karena *Cronbach Alpha* > 0,60.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	N	Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,87788606
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,096
	Negative	-,075
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada Tabel 8 diatas, menunjukkan hasil perhitungan uji *Kolmogrov-Smirnov* residual menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,2 dimana lebih besar dari 0,05 sehingga data tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolonieritas

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
X1	,692	1,445	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X2	,762	1,312	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X3	,745	1,343	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil output dari Tabel 9 diatas, uji multikolonieritas dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* (TOL) dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas atau tidak terjadi korelasi antar variabel penerapan.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 10**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	-2,705	2,431		-1,113	,272
X1	0,305	0,107	0,285	2,844	,007
X2	0,221	0,109	0,194	2,030	,048
X3	0,700	0,127	0,534	5,528	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil Tabel 10 yang menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KWP = -2,705 + 0,305MWP + 0,221KP + 0,700SP + e$$

Penjelasan untuk persamaan diatas adalah MWP (X1) = 0,305 maka dapat diartikan moral wajib pajak memiliki hubungan searah dan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. KP (X2) = 0,221 maka dapat diartikan kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. SP (X3) = 0,700 maka dapat diartikan sanksi perpajakan memiliki hubungan searah dan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji F

**Tabel 11**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,623	3	26,541	32,372	,000 <sup>b</sup>
	Residual	38,534	47	,820		
	Total	118,157	50			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 11 di atas menunjukkan bahwa model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan penelitian. Hal tersebut dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,372 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga  $F_{hitung} 32,372 > F_{tabel} 2,80$  dan nilai  $sig 0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi layak untuk digunakan. Artinya moral wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan dapat dikatakan layak digunakan untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak.

### Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 12**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,821 <sup>a</sup>	,674	,653	,90547

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R Square ( $R^2$ ) untuk model regresi dalam penelitian ini sebesar 0,674. Angka tersebut menunjukkan angka korelasi yang cukup, maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi model yang digunakan dalam penelitian moral wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,674 sedangkan sisanya sebesar 0,326 dijelaskan oleh faktor lain.

### Uji t

**Tabel 13**  
Hasil Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	-2,705	2,431		-1,113	,272
	X1	,305	,107	,285	2,844	,007
	X2	,221	,109	,194	2,030	,048
	X3	,700	,127	,534	5,528	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 13 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut : Moral Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan  $0,007 < 0,05$  sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan  $0,048 < 0,05$  sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima.

### Pengaruh Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada hasil pengelolaan data statistik yang telah dilakukan, hasil uji moral wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan yang ada di BPKPD Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa tingkat signifikan variabel moral wajib pajak kurang dari 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_1$  diterima yang menyatakan bahwa moral wajib pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan. Wajib pajak yang memiliki rasa tanggungjawab atas pembiayaan pemeliharaan Negara merupakan tanggungjawab kita sebagai warga Negara, merasa bersalah apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dan apabila tidak membayar pajak merupakan wajib pajak yang memiliki moral yang baik dalam lingkup perpajakan. Wajib pajak yang memiliki tingkat moral yang sama tetapi memiliki persepsi yang berbeda akan memiliki reaksi yang berbeda terhadap kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh Purnamasari dan Yoyo (2018) yang menunjukkan bahwa moral wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Berdasarkan pada hasil pengelolaan data statistik yang telah dilakukan, hasil uji kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan yang ada di BPKPD Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa tingkat signifikan variabel kualitas pelayanan kurang dari 0,05 ( $0,048 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_2$  diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan. Semakin optimal dan berkualitas pelayanan yang di berikan oleh para petugas pajak kepada wajib pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati *et al.*, (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Berdasarkan pada hasil pengelolaan data statistik yang telah dilakukan, hasil uji sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan yang ada di BPKPD Kota Surabaya, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa tingkat signifikan variabel sanksi perpajakan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_3$  diterima yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan. Dengan adanya sanksi pajak yang dapat membuat jera wajib pajak yang memiliki kesadaran akan beranggapan bahwa dengan adanya sanksi pajak dapat merugikan diri sendiri sehingga lebih memilih untuk patuh daripada terkena sanksi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihastini (2019) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka, pengolahan data dan pembahasan data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Moral wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Hal ini berarti moral wajib pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak serta memenuhi kewajiban perpajakannya, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Hal ini berarti semakin berkualitas dan optimal pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Hal ini berarti sanksi perpajakan yang telah diterapkan dapat membuat jera wajib pajak yang memiliki kesadaran akan beranggapan bahwa dengan adanya sanksi pajak dapat merugikan diri sendiri sehingga lebih memilih untuk patuh daripada terkena sanksi.

Semakin penegakan sanksi perpajakan dilakukan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang ada dan menjadikan sanksi perpajakan sebagai alat jera agar wajib pajak tidak melanggar apa yang sudah menjadi kewajiban perpajakannya.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai moral wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya, berikut saran yang dapat diberikan: (1) Pada penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak hiburan saja, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan beberapa wajib pajak misalnya pada wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, wajib pajak reklame dan juga wajib pajak bumi dan bangunan, (2) Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, mengingat sebesar 32,6% dari variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Irma. 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKD Grobogan-Purwodadi. *Skripsi*. Universitas Muria Kudus. Kudus.
- Arifin, J. 2015. *Dasar-dasar Akuntansi Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ashari, A., Widodo, A. S., & Utami, R. H. 2017. Pengaruh sunset policy, tax amnesty, sanksi pajak, e-spt dan kinerja account representative terhadap tingkat kepatuhan pajak. *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.
- Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya.
- Dessy, A. dan Y. Rahayu. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(10).
- Fuadi, A. O. dan Y. Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1) :35-42.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiningsih, P. dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1): 126-142.
- Hidayat, K. dan L. Amanah 2020. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 2(9).
- Jayanto, P. Y. 2011. Faktor-Faktor Ketidakepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 49.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. 2013. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 2(3): 21-40.
- Panjaitan, J. E. dan A. L. Yuliaty 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang JNE Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* 11(2).
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 tentang *Pajak Daerah* di Kota Surabaya.
- Pranata, P. A. dan P. E. Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan

- Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10(2): 456-473.
- Prihastini, R. N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* (2) : 1112-1140.
- Purnamasari, D. dan Y. Sudaryo. 2018. The Effect of Knowledge Taxpayer, Moral Taxpayer and Tax Sanctions on Taxpayers Compulsory. *International Journal of Trade, Economics and Finance* 9(5).
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib pajak Dengan Kriteria Tertentu*. Jakarta.
- Rustiyarningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* (2): 44-54.
- Sani, Ahmad dan A. Habibie. 2017. Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman* 5(2).
- Santosa, M. E. S. 2011. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Koperasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Septyana, K. P. dan Suprasto, H. B. 2019. Effect of taxation knowledge, fiscus service, and tax sanctions on tax obligation compliance with tax amnesty as moderated variables. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences* 6(6): 111-117.
- Sari, A. P. dan Made G. W. 2018. Persepsi Tax Amnesty Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22(1): 464-491.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Supadmi, N. L. 2009, Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2): 214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi UNUD.
- Syahril, F. 2013. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Akuntansi*, 1(2).
- Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Jawa Timur.
- Trisnawati, Mika dan Wayan Sudirman. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 4(12): 975-1000.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.