

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN

Denisa Ayu Andini
denisaayu06@gmail.com
Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research examines the effect of service quality and tax collection rates on the taxpayers' compliance in paying restaurant tax at cafes and restaurants in Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. The research applies quantitatively. Furthermore, the instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed to the cafe and restaurant business practitioners in Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Moreover, the data collection technique used was purposive sampling. In line with that, there were 50 respondents taken as samples. The data were primary. Additionally, the data analysis technique used was multiple linear regressions. The result indicates that service quality has a positive effect on the taxpayers' compliance in paying restaurant tax. Likewise, tax collections rates have a positive effect on the taxpayers' compliance in paying restaurant tax.

Keywords: service quality, tax collections rates, and taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran pada café dan resto di kecamatan trawas kabupaten Mojokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pelaku usaha Café dan resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Berdasarkan pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling, didapatkan jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 50 responden dengan Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran dan tarif pemungutan pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, tarif pemungutan pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan agenda besar yang diemban oleh pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat secara menyeluruh. Guna mewujudkan pembangunan yang merata dan berkelanjutan, dibutuhkan sumber pembiayaan yang cukup, stabil, dan berkelanjutan. Salah satu komponen terpenting dalam sistem pembiayaan pembangunan tersebut adalah pajak. Pajak telah menjadi tulang punggung penerimaan negara, bahkan kontribusinya mencapai lebih dari 70% dari total penerimaan pemerintah sebagaimana disebutkan oleh Mardiasmo (2018).

Namun demikian, realisasi penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan sistem yang berjalan, tetapi juga dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan sejauh mana kesadaran dan tanggung jawab masyarakat untuk turut serta dalam pembangunan melalui pembayaran pajak. Untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak di daerah, pemerintah Indonesia menerapkan sistem otonomi daerah yang salah satunya tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Salah satu jenis pajak yang potensial dalam mendongkrak PAD adalah pajak restoran. Pajak restoran merupakan salah satu sektor pajak daerah yang memiliki prospek cerah, terutama di wilayah dengan pertumbuhan sektor pariwisata dan kuliner yang pesat. Usaha restoran, café, dan rumah makan terus berkembang seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat serta meningkatnya mobilitas wisatawan.

Salah satu wilayah yang menunjukkan perkembangan signifikan di sektor kuliner dan pariwisata adalah Kecamatan Trawas di Kabupaten Mojokerto. Kawasan ini dikenal sebagai destinasi wisata alam dengan pemandangan pegunungan dan hawa sejuk yang menarik wisatawan dari berbagai daerah. Pertumbuhan jumlah wisatawan turut mendorong maraknya usaha café dan restoran, menjadikan sektor ini sebagai salah satu penopang utama perekonomian lokal.

Meskipun demikian, potensi yang besar tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah daerah. Masih ditemukan berbagai permasalahan terkait rendahnya kepatuhan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajibannya. Banyak pelaku usaha yang belum memiliki pemahaman yang baik mengenai kewajiban perpajakan, tidak melakukan pelaporan secara jujur, menunda pembayaran, bahkan tidak mendaftarkan usahanya sebagai subjek pajak. Fenomena ini menjadi tantangan nyata dalam upaya meningkatkan PAD melalui sektor perpajakan daerah.

Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak daerah. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan rasa tidak puas dan bahkan ketidakpercayaan dari wajib pajak. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang juga menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah besaran tarif pemungutan pajak. Tarif pajak harus dirancang secara proporsional dan adil, mempertimbangkan kemampuan ekonomi dari para pelaku usaha.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tarif pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Lestari dan Wulandari (2019) menemukan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan. Hasil yang sejalan juga ditemukan oleh Sari dan Nugroho (2021) dalam konteks pajak restoran di daerah wisata. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Tarif Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran” Studi Pada Café dan Resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan: (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran pada café dan resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto, dan (2) apakah persepsi tarif pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran pada café dan resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (2) untuk menguji pengaruh persepsi tarif pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Perilaku Terencana

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku manusia dibentuk melalui niat untuk berperilaku, dimana niat dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Sikap terhadap perilaku merujuk pada sejauh mana seseorang memberikan penilaian positif atau negatif terhadap suatu tindakan. Sikap adalah kecenderungan psikologis individu dalam merespons objek yang dinilai berdasarkan aspek evaluatif, baik

dianggap menguntungkan maupun merugikan. Misalnya, ketika seorang wajib pajak meyakini bahwa membayar pajak secara tepat waktu dapat memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan daerah, maka ia cenderung mendukung perilaku tersebut (Ajzen, 2011).

Norma subjektif mengacu pada pengaruh sosial yang dirasakan individu dalam mengambil keputusan untuk melakukan atau menghindari suatu tindakan. Norma subjektif menggambarkan sejauh mana seseorang mempertimbangkan pandangan dari orang-orang yang berpengaruh dalam hidupnya, seperti keluarga atau rekan kerja. Misalnya, pemilik usaha restoran merasa bahwa membayar pajak adalah kewajiban moral karena dorongan keluarga atau lingkungannya. Kontrol perilaku yang dirasakan adalah persepsi individu mengenai sejauh mana ia merasa mampu untuk melakukan suatu tindakan. Dalam perpajakan, apabila wajib pajak menilai bahwa sistem administrasi pajak mudah diakses dan dipahami, maka ia akan merasa memiliki kendali lebih besar atas perilaku tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan niat dan kemungkinan untuk patuh.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak mengarah pada kesadaran individu dalam melakukan kewajiban perpajakan, dimana pajak diyakini mampu membangun negara dengan baik. Wajib Pajak merupakan subyek yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui kontribusinya membayar pajak (Rachmawati dan Ramayanti, 2021). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan mencakup pelaporan dasar pengenaan pajak secara akurat, perhitungan kewajiban pajak yang benar, pengembalian dokumen tepat waktu, serta pembayaran pajak dalam jumlah yang sesuai (Witono, 2008). Menurut Gunadi (2013), kepatuhan merupakan kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban tanpa perlu pemeriksaan, investigasi, atau sanksi hukum. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2017). Kepatuhan formal berarti wajib pajak melaksanakan kewajiban sesuai undang-undang perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah pemenuhan ketentuan isi dan jiwa dari undang-undang perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor pengenaan sanksi, keadilan pajak, serta kualitas pelayanan pajak (Siamena *et al.*, 2017).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat di mana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atau pengguna. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen krusial yang berperan dalam menjamin keberlangsungan operasional baik pada instansi pemerintah maupun organisasi bisnis.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu: (1) *Reliability* (Keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten, (2) *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat, (3) *Assurance* (Jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya, (4) *Empathy* (Empati): perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan, dan (5) *Tangibles* (Bukti Fisik): penampilan fasilitas, peralatan, dan karyawan sebagai bukti nyata dari mutu layanan.

Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka layanan dianggap berkualitas. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang ramah, cepat, jelas, dan profesional akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, sehingga dapat mendorong mereka patuh secara sukarela.

Persepsi Tarif Pemungutan Pajak

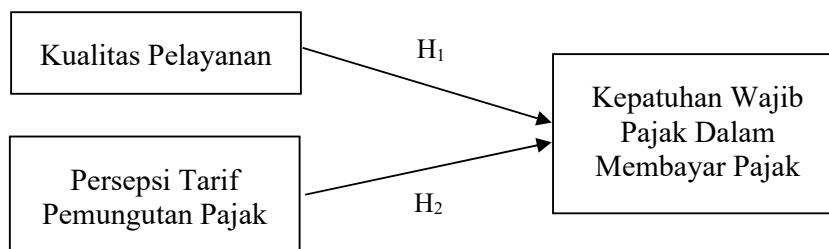
Persepsi Tarif Pemungutan Pajak adalah persentase atau besaran yang dikenakan terhadap dasar pengenaan pajak. Menurut Adam Smith dalam *The Wealth of Nations*, persepsi tarif pajak harus didasarkan pada prinsip keadilan, kepastian, kemudahan, dan efisiensi. Prinsip keadilan berarti setiap wajib pajak membayar pajak sesuai dengan kemampuannya.

Musgrave dan Musgrave (1989) menyatakan bahwa persepsi tarif pajak yang efektif adalah tarif yang mampu menyeimbangkan kebutuhan penerimaan negara dengan dampaknya terhadap perilaku ekonomi masyarakat. Jika tarif terlalu tinggi, wajib pajak terdorong melakukan penghindaran atau pelanggaran hukum. Sebaliknya, tarif yang rendah bisa menyebabkan ketidakefisienan penerimaan.

Dalam konteks restoran, persepsi tarif pemungutan pajak perlu disesuaikan dengan besarnya usaha dan kondisi keuangan pelaku bisnis. Persepsi tarif yang proporsional akan menimbulkan rasa adil serta mendorong kesadaran wajib pajak. Namun, jika tarif dinilai memberatkan, hal ini justru menurunkan kepatuhan dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan.

Rerangka Konseptual

Berdasarkan teori diatas, maka dapat disusun rerangka konseptual pada gambar



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Restoran

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan aparat pajak harus mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga mereka merasa diperhatikan dan dipermudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak karena menimbulkan rasa percaya, nyaman, dan kepuasan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman et al. dalam model SERVQUAL, bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Jika pelayanan pajak dinilai memiliki keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik yang baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan motivasi wajib pajak untuk patuh.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Lestari dan Wulandari (2019) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian Sudrajat (2020) juga menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan jelas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang semakin baik akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

Pengaruh Persepsi Tarif Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Selain faktor pelayanan, persepsi tarif pemungutan pajak juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak adalah besarnya pungutan pajak yang dikenakan terhadap objek pajak. Menurut Adam Smith dalam *The Wealth of Nations*, tarif pajak yang baik harus memenuhi prinsip keadilan, kepastian, kemudahan, dan efisiensi.

Tarif pajak yang tinggi seringkali dianggap memberatkan oleh wajib pajak, sehingga menimbulkan persepsi negatif. Kondisi ini dapat menyebabkan wajib pajak menunda pembayaran, melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*), bahkan pelanggaran pajak (*tax evasion*). Sebaliknya, tarif yang wajar, proporsional, dan sesuai kemampuan wajib pajak akan menimbulkan rasa adil dan meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap tarif yang diberlakukan sangat menentukan tingkat kepatuhan.

Beberapa penelitian mendukung adanya hubungan antara persepsi tarif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hutauruk dan Pasaribu (2017) menyatakan tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian Sari dan Nugroho (2021) juga menemukan bahwa tarif pajak yang dianggap sesuai kemampuan usaha akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran. Sebaliknya, penelitian lain menyebutkan bahwa tarif yang tinggi justru menurunkan tingkat kepatuhan, sehingga perlu adanya kebijakan tarif yang adil dan transparan. Dengan demikian, persepsi tarif yang positif dari wajib pajak akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan dalam membayar pajak restoran.

H₂: Persepsi tarif pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Jenis Penelitian yang akan dilakukan akan berfokus pada cafe dan resto di kecamatan trawas kabupaten Mojokerto. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan karakteristik masalah yang berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015: 141). Terdapat 3 variabel didalam penelitian ini, Kepatuhan wajib pajak terhadap pajak restoran sebagai variabel dependen (variabel yang dipengaruhi), sedangkan ke dua variabel lainnya, Kualitas Pelayanan, dan Tarif pemungutan pajak merupakan variabel independen (variabel yang mempengaruhi). Tujuannya untuk mengetahui dampak Kualitas Pelayanan Dan Tarif Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Restoran.

Populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan memiliki karakteristik yang berbeda yang diterapkan peneliti untuk dipelajari atau analisis dan kemudian diambil kesimpulan, Menurut Sugiono (2017). Populasi pada penelitian ini adalah Kabupaten/Kota yang terdapat di Kabupaten Mojokerto, yang terdiri cafe atau restoran yang terdapat di Kecamatan Trawas.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (*representative*) terhadap populasinya (Sugiyono, 2015: 145). Peneliti menggunakan *purposive sampling* yang memiliki tujuan pengambilan sampel kepada pelaku usaha cafe dan restoran yang ada di area

Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan kriteria yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013: 189-190) memiliki tujuan utama yaitu untuk mendapatkan data sesuai dengan kriteria data yang dibutuhkan dan telah ditentukan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana pengambilan datanya melalui survei dengan menyebarkan kuisioner. Kuesioner merupakan sebuah alat penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden.

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, peneliti menggambarkan teknik pengumpulan data sebagai berikut: (1) Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung obyek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian dan (2) Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui menyangkut seputar masalah penelitian yang dilakukan.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen meliputi kualitas pelayanan (X_1) dan persepsi tarif pemungutan pajak (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Kualitas Pelayanan

Besar kecilnya pendapatan asli daerah daripada pendapatan transfer dari pemerintah Kualitas pelayanan (X_1) didefinisikan sebagai tingkat kemampuan aparatur pajak daerah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak restoran. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan aparatur pajak mampu memenuhi atau melampaui harapan wajib pajak.

Persepsi Tarif Pemungutan Pajak

Persepsi tarif pemungutan pajak (X_2) adalah pandangan wajib pajak mengenai besarnya tarif pajak restoran yang diberlakukan pemerintah daerah. Persepsi tarif dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu keadilan tarif, kepastian tarif, keringanan tarif, serta kesesuaian dengan kemampuan wajib pajak. Apabila tarif pajak dianggap adil, wajar, dan sesuai dengan kemampuan wajib pajak, maka kepatuhan cenderung meningkat. Sebaliknya, tarif yang tinggi dan dianggap memberatkan dapat menimbulkan persepsi negatif sehingga menurunkan kepatuhan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (Y) didefinisikan sebagai tingkat kepatuhan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kepatuhan formal maupun kepatuhan material. Indikator kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan dalam mendaftarkan usaha, kepatuhan dalam menghitung dan melaporkan pajak, kepatuhan dalam menyetorkan pajak sesuai ketentuan, serta ketepatan waktu dalam pembayaran pajak.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan *skala Likert*, dimana responden diminta untuk memberikan jawaban dengan tingkatan penilaian tertentu. Skala ini digunakan untuk memperoleh data kuantitatif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran pada café dan resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013: 189-190) metode analisis deskriptif adalah statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mencirikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang luas atau generalisasi. Analisis deskriptif sangat mengacu pada pengolahan data yang mentah kedalam suatu bentuk yang dapat dimengerti. Analisis deskriptif sendiri dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti dapatkan dan menguji seluruh hipotesis peneliti.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator – indikator suatu objek pengukuran. Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019:176). Kevalidan suatu data dapat dilakukan dengan uji validitas terhadap butir – butir pertanyaan yang terdapat bahwa pada kuisioner tersebut. Uji validitas dapat diukur dengan ketentuan: (1) Apabila r hitung $>$ r table maka indikator pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan (2) Sebaliknya apabila r hitung \leq r table maka indikator pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019:176). Reliabilitas diartikan sebagai suatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan dapat dipercaya. Uji reliabilitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi hasil atau jawaban dari kuisioner yang digunakan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Sehingga angket tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian, meskipun dilakukan secara berulang – ulang dengan angket yang sama. Uji reliabiliras dilakukan secara bersama-sama seluruh pertanyaan dalam kuisioner. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu jika nilai *Cronbch's Alpha* lebih besar maka angket atau kuisioner dinyatakan reliabel atau konsisten, jika nilai *Cornbch's Alpha* lebih kecil maka angket atau kuisioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Sintia Isma *et al.*, 2023).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Data residual yang berdistribusi normal menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan dengan baik untuk melakukan prediksi. Uji normalitas dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi $>$ 0,05, maka data residual berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $<$ 0,05, maka data residual tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, apabila syarat tersebut terpenuhi maka antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi dalam analisis regresi dimana varians dari kesalahan atau residual dari model tidak konstan diseluruh rentang variabel independen. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah model regresi menghasilkan ketidaksamaan *variance* antara residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya, serta dugaan ketidaksamaan deviasi standar nilai pada variabel dependen untuk masing masing. Cara pengujiannya dengan Uji Gletser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel Y dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Mardiatmoko, 2020:335).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi linier berganda dipilih karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 TP + e$$

Keterangan:

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
A	: Konstanta
β_1, β_2	: Koefisiensi Regresi dari masing - masing variabel bebas
KP	: Kualitas Pelayanan
TP	: Tarif Pajak
e	: Standar Error atau tingkat kesalahan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sebaliknya apabila nilai R^2 semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin terbatas.

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Nilai R^2 yang diperoleh dari hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan proporsi variasi

kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak.

Apabila nilai R^2 mendekati angka 1, maka hal tersebut berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam model memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan variabel dependen. Namun, apabila nilai R^2 mendekati angka 0, maka kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen relatif kecil, sehingga masih ada variabel lain di luar model yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, koefisien determinasi berfungsi untuk menunjukkan seberapa baik model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik pula kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil analisis regresi. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan (2) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, melalui uji F dapat diketahui apakah kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji ini penting karena memberikan gambaran tentang sejauh mana variabel independen yang digunakan dalam model penelitian dapat menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak secara simultan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan (2) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, melalui uji t dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi tarif pemungutan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji ini penting karena dapat menjelaskan variabel independen mana yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

Objek penelitian ini adalah café dan resto yang terdaftar sebagai wajib pajak restoran di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. Kecamatan Trawas merupakan salah satu kawasan wisata di Kabupaten Mojokerto yang banyak dikunjungi wisatawan, sehingga mendorong pertumbuhan usaha café dan resto di daerah tersebut.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Mojokerto, jumlah wajib pajak restoran yang terdaftar di Kecamatan Trawas adalah sebanyak 79 café dan resto. Jumlah inilah yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini.

Pertumbuhan sektor usaha café dan resto di Kecamatan Trawas memberikan kontribusi nyata terhadap penerimaan pajak daerah, khususnya pajak restoran. Oleh karena itu,

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Mojokerto.

Gambaran Umum Responden

Tabel 1
Jumlah Kuesioner yang Dianalisis

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dikirim	50
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang dapat diolah	50
Tingkat pengembalian kuesioner	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber data: Hasil jawaban responden yang diolah

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang dikirim sebanyak 50 kuesioner. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 0 kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 kuesioner dengan tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan sebesar 100%.

Data Responden

Data responden berfungsi menggambarkan kondisi responden sebagai informasi tambahan yang memperkaya pemahaman terhadap hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin dan usia.

Data responden menurut jenis kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin terdapat pada tabel 2.

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	26	52%
Perempuan	24	48%
Jumlah	50	100%

Sumber: Pengelolaan Data Responden

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat menjelaskan bahwa 50 responden sebagian besar yang mengisi responden adalah laki-laki sebanyak 26, dengan Tingkat presentase 52%. Sedangkan jumlah responden Perempuan berjumlah 24, dengan Tingkat presentase 48%.

Data responden menurut usia

Data responden berdasarkan usia responden terdapat pada tabel 3.

Tabel 3
Usia Responden

Usia	frekuensi	Presentase
< 24 Tahun	3	6%
24 - 35 Tahun	31	62%
>35 Tahun	16	32%
Jumlah	50	100%

Sumber: Pengelolaan Data Responden

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 50 responden sebagian besar berada pada usia 24-35 tahun yang berjumlah 31 responden, dengan Tingkat presentase sebesar 62%. Sebagian responden berada pada usia > 35 tahun yang berjumlah 16 responden, dengan Tingkat presentase sebesar 32%. Dan responden dengan umur < 24 tahun yang berjumlah 3 responden dengan Tingkat presentase sebesar 6%.

Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian melalui nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Berdasarkan hasil analisis, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 22, nilai maksimum 45, nilai mean 34,95, serta standar deviasi 5,205. Selanjutnya, variabel persepsi tarif pajak menunjukkan nilai minimum 22, nilai maksimum 45, nilai mean 34,71, dan standar deviasi 5,277. Sementara itu, variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 23, nilai maksimum 45, nilai mean 35,16, dengan standar deviasi 5,347.

Uji Validitas

Semua pertanyaan yang membentuk variabel penelitian diuji validitasnya. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau nilai r hitung lebih besar dari r tabel menandakan bahwa pernyataan tersebut valid. Hasil pengujian validitas menggunakan program SPSS 23 adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} ($\alpha=5\%$)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	.753	0.000	Valid
	KP2	.800	0.000	Valid
	KP3	.697	0.000	Valid
	KP4	.828	0.000	Valid
	KP5	.801	0.000	Valid
	KP6	.827	0.000	Valid

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui bahwa secara 6 item pertanyaan dari kualitas pelayanan dapat dikatakan valid, karena dari *degree of freedom* (df)= $N-2$ jadi $50-2= 48$ dengan taraf signifikan $\alpha=5\%$, maka R_{tabel} dalam penelitian ini adalah 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ yakni $R_{hitung}>0,000$.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas
Tarif Pemungutan

Variabel	Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} ($\alpha=5\%$)	Keterangan
Tarif Pemungutan	TP1	.731	.000	Valid
	TP2	.755	.000	Valid
	TP3	.849	.000	Valid
	TP4	.826	.000	Valid
	TP5	.767	.000	Valid
	TP6	.771	.000	Valid

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan Tabel 5 di atas diketahui bahwa secara 6 item pernyataan dari tarif pemungutan dapat dikatakan valid, karena *degree of freedom* (df)= $N-2$ jadi $50-2= 48$ dengan taraf signifikan $\alpha=5\%$ maka R_{tabel} dalam penelitian ini adalah 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ yakni $R_{hitung}>0,000$.

Uji Realibilitas

Sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan karena menghasilkan jawaban yang konsisten ditunjukkan dengan uji reliabilitas. Untuk menguji reliabilitas, program SPSS digunakan. Item pernyataan yang membentuk variabel penelitian dapat dianggap *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Hasil uji reliabilitas menghasilkan temuan berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha (α)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,875	0,60	Reliabel
Tarif Pemungutan	0,875	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,821	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui bahwa uji reliabilitas terhadap semua variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat dinyatakan reliabel atau pengukuran data dapat diandalkan. Dengan demikian syarat reliabilitas dalam penelitian ini sudah terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.17843900
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.074
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

Sumber: Output SPSS

Uji *statistic non-parametik kolmogorav-smirnov* adalah uji normalitas data uji yang menggunakan fungsi distribusi kumulatif. Apabila nilai sig > alpha, nilai residual standar berdistribusi normal. Pada tabel di atas terlihat bahwa tingkat signifikansi 0,200 berarti hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian terdistribusi normal karena Tingkat signifikansinya >0,05, sehingga penelitian ini dinyatakan menyebar normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

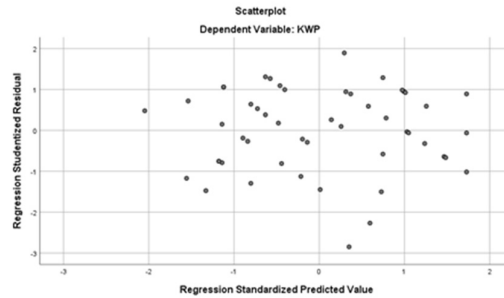
Tabel 8
Hasil Uji Multikolonieritas

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KP	.999	1.001
	TP	.999	1.001

Sumber: Output SPSS

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa semua variabel dapat diidentifikasi karena nilai toleransi perhitungan lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas pada model regresi dan asumsi uji multikolinieritas telah dipenuhi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2
Uji Heterokedasitas
Sumber: Output SPSS

Gambar 2 *scatterplot* menunjukkan bahwa penelitian ini tidak menemukan masalah heterokedasitas dan memenuhi asumsi uji heterokedasitas. Scatterplot tidak membentuk pola corong sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi kasus heterokedasitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengelolaan data menggunakan program SPSS diperoleh pada Tabel 9.

Tabel 9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1,119	,246			4,558	,000
KP	,361	,051	,067		7,069	,000
TP	,334	,051	,557		6,486	,000

a. Dependen Variable: KWP

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil analisis tabel, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$KWP = 1,119 + 0,361KP + 0,334TP + e$$

Pada persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,361 menunjukkan arah hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, ini berarti bahwa kualitas pelayanan sebanding dengan kinerjanya. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,361 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih rendah dari 0,05.

Pada persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel persepsi tarif pemungutan adalah sebesar 0,334 menunjukkan arah hubungan yang positif antara persepsi tarif pemungutan pajak dengan kepatuhan wajib pajak, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,334 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.640	.182196

a. Predictors: (Constant), TP, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 10 di atas, nilai R Square sebesar 0,654 menunjukkan bahwa 65,4% variasi dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan tarif pemungutan pajak. Sementara itu, sisanya sebesar 34,6% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki Tingkat kemampuan prediksi yang cukup tinggi dalam menjelaskan variabilitas kepatuhan wajib pajak.

Uji F

Tabel 11
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.953	2	1.477	44.481	.000 ^b
	Residual	1.560	47	0.33		
	Total	4.513	49			

a. Dependen Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), TP, KP

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan Uji F pada Tabel 11 di atas, nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent, yaitu kualitas pelayanan dan tarif pemungutan pajak, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan layak untuk digunakan dalam menganalisis hubungan antara variabel independent dan variabel dependen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 12
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.119	.246		4.558	.000
	KP	.361	.051	.067	7.069	.000
	TP	.334	.051	.557	6.486	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan Tabel 12 di atas, menjelaskan hasil uji t dengan perumusan hipotesis sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,361, dengan nilai t-hitung sebesar 7,069 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini diterima.

Nilai koefisien yang positif menandakan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak adalah positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpajakan – misalnya melalui kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan keramahan petugas – maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Temuan ini memperkuat pendapat bahwa peningkatan kualitas

pelayanan dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui kepatuhan pajak.

Pengaruh Persepsi Tarif Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Persepsi Tarif Pemungutan Pajak (TP) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,334, dengan nilai t-hitung sebesar 6,486 dan signifikansi sebesar 0,000. Sama seperti variabel sebelumnya, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa persepsi tarif pemungutan pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini diterima.

Koefisien positif menunjukkan bahwa tarif pemungutan yang dianggap wajar, proporsional, dan transparan oleh pelaku usaha akan meningkatkan kesediaan mereka untuk patuh membayar pajak. Tarif yang tidak memberatkan dan sesuai dengan kondisi ekonomi usaha restoran atau café cenderung mendorong pemilik usaha untuk membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai peraturan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran, dengan fokus pada cafe dan restoran di Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Pemilihan daerah ini didasarkan pada statusnya sebagai kawasan wisata unggulan di Kabupaten Mojokerto yang mengalami pertumbuhan pesat di sektor kuliner. Oleh karena itu, peran restoran dan cafe sebagai objek pajak daerah menjadi sangat penting, dan kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban perpajakan merupakan faktor kunci dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek, seperti keramahan dan profesionalisme petugas pajak, kejelasan informasi mengenai aturan dan prosedur pembayaran pajak, serta kemudahan dalam proses administrasi. Sebagian besar responden, yang terdiri dari pemilik atau pengelola restoran dan cafe, menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, jelas, dan tidak rumit sangat membantu mereka dalam memahami kewajiban perpajakan. Dalam beberapa kasus, pelayanan proaktif dari petugas, seperti memberikan sosialisasi langsung dan membimbing pelaku usaha baru, terbukti dapat meningkatkan kesadaran dan niat untuk membayar pajak tepat waktu. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Dengan nilai t-hitung sebesar 7,069, koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,361, dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, hasil ini menunjukkan adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dapat diterima.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Septyani *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Pemerintah perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, termasuk melalui pelatihan kepada petugas pajak agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum.

Selain itu, hasil penelitian ini didukung oleh Rara Arwani (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, yang mencakup kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta kesopanan petugas, dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan yang diterima,

semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar wajib pajak merasa puas dan dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu.

Pengaruh Persepsi Tarif Pemungutan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi tarif pemungutan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 6,486 dan koefisien regresi sebesar 0,334, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diterima, yaitu bahwa persepsi tarif pemungutan pajak yang diberlakukan berkorelasi positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data yang diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25, hasil pengujian memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara persepsi tarif pemungutan pajak dengan kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha café dan restoran di Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Temuan ini mengindikasikan bahwa penetapan tarif yang proporsional dan sesuai dengan kondisi usaha mampu mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketika tarif dianggap adil dan dapat diterima oleh pelaku usaha, mereka akan merasa lebih terdorong untuk membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Penelitian ini menegaskan bahwa persepsi tarif pajak restoran berperan penting dalam memengaruhi keputusan pelaku usaha untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa tarif yang wajar, selaras dengan kapasitas usaha, dan disampaikan secara transparan akan meningkatkan motivasi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, tarif yang dinilai terlalu tinggi, serta tidak disertai dengan penjelasan yang memadai, cenderung menimbulkan ketidakpuasan hingga potensi penghindaran pajak. Hal ini menunjukkan pentingnya keseimbangan antara beban fiskal dan kemampuan ekonomi para wajib pajak dalam merancang kebijakan tarif.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo dan Hetty (2021), yang menyatakan bahwa tarif pemungutan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa tarif yang dianggap memberatkan oleh pelaku usaha justru menjadi penghalang dalam pelaksanaan kewajiban pajak. Sebaliknya, tarif yang lebih terjangkau dan sesuai dengan skala usaha mampu meningkatkan kepatuhan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya persepsi keadilan dalam penentuan tarif untuk membentuk sikap patuh di kalangan wajib pajak.

Penelitian dari Toniarta dan Merkusiwati (2023) juga mendukung temuan ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif pemungutan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya di kalangan pelaku usaha mikro dan kecil. Tarif yang ditetapkan secara seimbang dan disesuaikan dengan kemampuan usaha mampu menciptakan rasa aman dan nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini berdampak pada peningkatan kepatuhan dalam hal pelaporan serta penyetoran pajak. Dengan demikian, kebijakan tarif yang tepat tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Dalam konteks ini, tarif pemungutan pajak tidak hanya berperan sebagai instrumen untuk menghitung besarnya penerimaan, tetapi juga sebagai bentuk pendekatan psikologis dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mempertimbangkan persepsi pelaku usaha terhadap tarif yang ditetapkan agar kebijakan tersebut tidak menimbulkan resistensi maupun ketidakpatuhan yang berpotensi menghambat pencapaian target penerimaan pajak. Prinsip keadilan,

kemampuan membayar, dan pengaruhnya terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak harus menjadi pertimbangan utama dalam merumuskan kebijakan tarif pajak yang efektif.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran pada Café dan Resto di Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dan (2) Persepsi Tarif Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin kecil tarif pemungutan pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: (1) Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas objek penelitian, tidak terbatas pada Café dan Resto Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto saja, tetapi pada Café dan Resto di kecamatan lain yang ada di Kabupaten Mojokerto sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih representative dan berlaku secara lebih luas, (2) Peneliti selanjutnya dianjurkan untuk mempertimbangkan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada responden. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai jawaban responden serta meningkatkan akurasi data yang dikumpulkan, (3) Kualitas pelayanan pajak perlu ditingkatkan oleh petugas pajak di kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto demi kepuasan dan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dan (4) Dalam penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan tarif pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. 1991. Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB). <https://www.sciencedirect.com> > Medicine-And-) Dentistry. 12 November 2024 (12.34).
- Ajzen, I., M. Fishbein., dan D. Albarracin. 2011. Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach. Psychology Press.
- Albert Bandura. 2021. Teori Pembelajaran Sosial. <https://pgsd.binus.ac.id> > 2021/07/08 > Implementasi-Teo. 12 November 2024 (19:30).
- Gunadi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia. In Pemeriksaan Pajak. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.Ilyas, B Hukum Pajak Teori J. Supranto. Jakarta: Erlangga. Kurnia Rahayu.
- Hutauruk, S. R., dan D. Pasaribu. 2017. Pengaruh Tarif Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 15(1), 44-52.
- Lestari, F. D., dan E. Wulandari. 2019. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(7), 1-18.
- Lestari, D. A., dan F. Wulandari. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, 10(3), 527-540.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

- Musgrave. 1984. Tarif Pajak Memiliki Dampak Signifikan Terhadap Distribusi Pendapatan Dan Efisiensi Ekonomi. <https://Jurnal.Unsil.Ac.Id> > Article > Download. 13 November 2024 (20:21).
- Musgrave, R.A., dan P. B. Musgrave. 1989. *Public Finance in Theory and Practice*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1990. Tokoh Utama Yang Merumuskan Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Model SERVQUAL. <https://Media.Neliti.Com> > Media > Publications. 13 November 2024 (19:55).
- Rachmawati, N. A., R. Ramayanti., dan R. Setiawan. 2021. Tingkat kesadaran dan kesiapan pelaku UMKM dalam menyusun laporan keuangan dan pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 21(2), 138-150.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Sari, R. A., dan A. Nugroho. 2021. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran di Daerah Tujuan Wisata. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 14(3), 101-110.
- Siamena, E., H. Sabijono., dan J. D. Warongan. 2017. Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Sugiyono. 2013. Definisi Variabel Operasional. <https://Jurnal.Unived.Ac.Id> > Article > Download. 19 November 2024 (13:30).
- _____. 2013. Metode Analisis Deskriptif. <https://Jtebr.Unisan.Ac.Id> > Jtebr > Article > Download. 19 November 2024 (13:40)
- _____. 2015. Teknik Pengumpulan Data. <https://Id.Scribd.Com> > Document > Buku-Metode-Peneliti. 13 November 2024 (20:26).
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 01 Januari 2010. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010. Jakarta.
- Witono, B. 2008. Peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 196-208.