

## PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEWAJIBAN MORAL PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Putu Aditya Pranata<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: Aditya\_Armstronk@yahoo.co.id/ telp. +62 81 916 225 573

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Kepatuhan perpajakan merupakan sikap taat, patuh, tunduk, dan melaksanakan ketentuan tentang perpajakan. Oleh karena itu kepatuhan selalu menjadi faktor penting didalam meningkatkan penerimaan pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan antara lain sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral wajib pajak. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar tahun 2013 sebanyak 544 wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

**Kata Kunci:** Sanksi Perpajakan, Kualitas pelayanan, Kewajiban Moral, dan Kepatuhan wajib pajak

### ABSTRACT

*Tax compliance is an attitude of obedience, submissive, and obedient and to implement tax provisions. Therefore, compliance is always an important factor in the increase in tax revenues. Factors affecting tax compliance among other tax penalties, service quality, and the moral obligation of taxpayers. The purpose of this study was to determine the effect of tax penalties, service quality, and the moral obligation to tax compliance in paying taxes restaurants Revenue Service Denpasar. The population in this study is all registered tax payers restaurant in Denpasar Revenue Service in 2013 as many as 544 taxpayers. The data analysis technique used is multiplelinear regression analysis techniques. Based on the results of analysis show that tax penalties, service quality, and the moral obligation has a positive effect on tax compliance in paying taxes restaurants Revenue Service Denpasar.*

**Keywords:** Tax Penalties, quality of service, Moral Obligation, and the taxpayer Compliance

### PENDAHULUAN

Negara Indonesia salah satu Negara yang berkembang, terdiri dari ribuan pulau dan beraneka ragam budaya, lautan, dan sumber daya alam yang melimpah. Berdasarkan perkembangan yang terjadi mendorong pemerintah untuk melakukan

perubahan di segala sektor demi meningkatkan pendapatan negara untuk membiayai pembangunan.

Pembangunan nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan. Penerimaan dari dalam negeri yang harus terus digali dan ditingkatkan adalah sektor perpajakan karena sektor pajak merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial, melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara (Rusydi,2009). Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara (Alim,2005). Pajak restoran di Kota Denpasar merupakan pajak yang paling besar penerimaannya dibandingkan pajak-pajak yang lainnya, hasil pajak tersebut digunakan oleh Pemerintah Kota Denpasar untuk membiayai dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Denpasar. Pajak restoran untuk Kota Denpasar diatur dalam PERDA Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2011. Peraturan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien (Suryadi,2006). Pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dapat ditingkatkan untuk menambah penerimaan pajak daerah dengan meningkatkan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral. Pada Tabel 1. disajikan jumlah restoran yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Restoran Yang Terdaftar Pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar**  
**Tahun 2009 - 2013 (Dalam Unit )**

Tahun	Kategori					Jumlah
	Restoran	Warung	Rumah Makan	Cafe	Bar	
2009	112	133	160	62	6	473
2010	142	159	150	69	20	540
2011	145	159	191	78	11	584
2012	158	167	135	67	21	548
2013	160	154	147	62	21	544

*Sumber : Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Tahun 2014*

Berdasarkan tabel 1 jumlah Restoran di Kota Denpasar dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya minat masyarakat di bidang kuliner makanan serta semakin banyak peran pengusaha yang melakukan bisnis di bidang makanan dan minuman. Hampir setiap tahun terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak Restoran namun tidak semua Wajib Pajak Restoran rajin membayar Pajak Restorannya. Menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh Martin (2010), kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman,2003). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald,2009). Pengertian kepatuhan pajak menurut (James,2004), yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang berlaku. Masih rendahnya kewajiban moral wajib pajak restoran dapat dilihat adanya tunggakan

yang cukup besar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Pada Tabel 2 disajikan jumlah tunggakan dan denda pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

**Tabel 2.**  
**Tunggakan Pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2009 - 2013**

<b>Tahun</b>	<b>Tunggakan (Dalam Ribuan)</b>	<b>Tunggakan (%)</b>
<b>2009</b>	1.614.226.219	3,41
<b>2010</b>	2.206.588.272	4,08
<b>2011</b>	1.433.624.672	2,45
<b>2012</b>	1.321.127.731	2,41
<b>2013</b>	1.873.072.814	3,44

*Sumber : Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Tahun 2014*

Berdasarkan Tabel 2 tunggakan Pajak Restoran di Kota Denpasar dari tahun ke tahun terus mengalami perubahan, hal ini mengindikasikan masih kurangnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak restoran. Tahun 2010 terjadi peningkatan tunggakan sebesar 2.206.588.272 atau sekitar 4,08%. Pada tahun 2011 dan tahun 2012 terjadi penurunan tunggakan sedangkan di tahun 2013 mengalami kenaikan tunggakan yang cukup besar yaitu 1.873.072.814 atau 3,44%. Besarnya tunggakan pajak restoran ini disebabkan oleh menurunnya kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan pajaknya serta disebabkan juga oleh faktor ekonomi pasca krisis ekonomi yang melanda perekonomian Indonesia. Melihat tunggakan pajak diatas menandakan bahwa wajib pajak masih belum patuh akan kewajibannya membayar pajak restoran yang dikelola. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam

persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos,2009).

Untuk mengatasi tunggakan pajak yang setiap tahun meningkat diperlukan kualitas pelayanan, kewajiban moral dari wajib pajak dan sanksi perpajakan yang dibuat dari pemerintah Kota Denpasar. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi,2009:217). Menurut Burhanudin (2009) kualitas pelayanan merupakan sikap atau pertimbangan global tentang pengertian keuangan terhadap suatu pelayanan.

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin,1992). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Mughtar Hidayat,2010). Selain itu harapan dan keinginan masyarakat selaku wajib pajak harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan agar terciptanya rasa puas dari masyarakat/wajib pajak (Parasuraman,1985).

Kualitas pelayanan menurut Chen and Tan (2004) dalam Ussahawanichakit (2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelanggan umumnya memerlukan produk barang

atau jasa yang dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Wiyono,2006). Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Jika pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh organisasi, maka pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi (Purwanto, 2004). Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2002) ada Lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

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

Selain kualitas pelayanan dan keajiban moral dari wajib pajak diperlukan juga sanksi perpajakan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi pepajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo,2009:47). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Ali *et al* (2001) sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak

lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu,2008).

Dinas Pendapatan Kota Denpasar merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan perpajakan, di instansi ini para wajib pajak restoran membayar kewajibannya sebagai wajib pajak. Di Kota Denpasar sudah menerapkan *self assesment system*, dimana pelanggan atau wajib pajak mengurus dan memperhitungkan pajaknya sendiri sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Anjarini (2012) mengatakan bahwa *self assesment system* selama ini dalam prinsipnya telah membuat anggapan bahwa pajak tidak lagi dianggap sebagai beban melainkan sebuah tugas kenegaraan yang harus dilaksanakan. Dianutnya *self assesment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) yang terjadi di warga masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (*Voluntary compliance*) (Darmayanti,2004). Tapi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, hal ini dapat dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak dan banyaknya tunggakan wajib pajak. Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Riahi,2004). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu di ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran,2009). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery Setiawan, 2011).

Berdasarkan landasan teori hasil penelitian sebelumnya diatas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut.

H<sub>1</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H<sub>3</sub> : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar yang berkedudukan di Jalan Letda Tantular No. 12 Denpasar. Dinas Pendapatan Kota Denpasar dipilih sebagai tempat penelitian karena kantor ini merupakan tempat pelayanan dan pembayaran pajak restoran di Kota Denpasar.

Sanksi perpajakan adalah tindakan dan hukuman untuk memaksa wajib pajak menaati ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan yang dapat dikenakan kepada pelanggarnya berupa sanksi adminitrasi maupun sanksi pidana.

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan dalam 5 dimensi Bukti Langsung, Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati.

Kewajiban moral di dalam diri seseorang yaitu seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela yang dapat dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan khusus wajib pajak



restoran. Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano,2006:110) kepatuhan berarti sifat patuh atau tunduk terhadap aturan. Responden penelitian ini adalah minimal karyawan restoran atau staf accounting dan pajak yang bekerja di restoran dengan masa kerja minimal 1 tahun.

Populasi dalam penelitian ini wajib pajak restoran yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar tahun 2013 sebanyak 544 wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah 100 wajib pajak restoran yang diperoleh dari hasil rumus Slovin (Husein, 2008:78) :

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \dots\dots\dots (1)$$

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{544}{(1 + 544(0,1)^2)}$$

n = 99.81

n = 100 (dibulatkan)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahun 2013 jumlah wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar sebanyak 544 wajib pajak. Penelitian ini memperoleh data dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden dan karakteristik yang diteliti dari responden meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Wajib pajak Laki-Laki dan Perempuan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini untuk mengetahui proporsi wajib pajak restoran. Responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 73 orang (73%) dan perempuan 27 orang responden (27%).

Umur responden digunakan untuk menggambarkan tingkat kedewasaan atau pengalaman seseorang responden dalam mengambil suatu keputusan, dan responden dengan jumlah tertinggi yaitu golongan umur 45 sampai dengan 49 tahun sebanyak 22 orang responden (22%) dan jumlah yang terendah yaitu golongan umur 60-64 tahun sebanyak 1 orang responden (1%). Tingkat pendidikan responden digunakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan intelektualitas responden. Responden dengan tingkat pendidikan S1 merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 41 orang responden (41%).

Hasil pengujian statistik deskriptif menunjukkan nilai minimum variabel sanksi perpajakan sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20 dan rata-rata sebesar 15,39 dan deviasi standarnya adalah 2,601. Hasil analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai minimum 43, nilai maksimum 72, rata-rata 56,05, dan deviasi standar 7,228. Variabel kewajiban moral mempunyai nilai minimum 10, nilai maksimum 16, rata-rata 13,47 dan deviasi standar 1,507. Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum 12, nilai maksimum 20, rata-rata 16,39, dan deviasi standar 2,192.

Uji Instrumen penelitian menunjukkan korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dinilai dengan *Pearson Correlation* dengan uji validitas. Nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan sanksi perpajakan berkisar antara 0,580 sampai 0,762. Hasil uji kualitas pelayanan berkisar antara 0,495 sampai 0,646. Nilai untuk kewajiban moral berkisar antara 0,721 sampai 0,785 dan untuk butir pertanyaan kepatuhan wajib pajak berkisar antara 0,634 sampai 0,801. Nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan

sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan, yaitu menunjukkan nilai di atas 0,30. Berdasarkan hal tersebut berarti butir dari masing-masing pertanyaan dalam penelitian ini valid.

Pengujian yang dilakukan untuk memenuhi ketepatan dari jawaban kuesioner adalah uji reliabilitas. Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60. *Cronbach Alpha* variabel sanksi perpajakan adalah 0,688. *Cronbach Alpha* variabel kualitas pelayanan adalah 0,862. *Cronbach Alpha* variabel kewajiban moral adalah 0,735. Nilai *Cronbach Alpha* variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,709. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* > 0,60. Berdasarkan hal tersebut berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Keterangan	Indikator	
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Z	0,855
	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,457
Uji Multikolonieritas	<i>Tolerance</i> X <sub>1</sub>	0,840
	<i>Tolerance</i> X <sub>2</sub>	0,832
	<i>Tolerance</i> X <sub>3</sub>	0,869
	<i>VIF</i> X <sub>1</sub>	1,190
	<i>VIF</i> X <sub>2</sub>	1,202
	<i>VIF</i> X <sub>3</sub>	1,151
Uji Heteroskedastisitas	Sig. X <sub>1</sub>	0,078
	Sig. X <sub>2</sub>	0,945
	Sig. X <sub>3</sub>	0,070

Hasil dari uji normalitas memiliki nilai *Sig (2-Tailed)* adalah 0,855 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,457. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai *Sig (2-Tailed)* (0,457) > dari *Level of Significant* (0,05), dari hasil tersebut

dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan kepatuhan wajib pajak berdistribusi normal.

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral mempunyai nilai VIF di bawah 10 dan nilai *Tolerance* diatas 0,10. Ini berarti tidak terjadi multikolinearitas sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral.

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* variabel bebas sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sanksi Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,351	0,064	5,468	0,000
	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,081	0,023	3,498	0,001
	KewajibanMoral (X <sub>3</sub> )	0,433	0,109	3,979	0,000
<i>Constant</i> = 0,603			F-Hitung = 36,435		
<i>Adjusted R Square</i> = 0,532			Sig = 0,000		

- $\alpha$  = Intersep/konstanta = 0,603
- $\beta_1$  = Koefisien Regresi dari variabel sanksi perpajakan = 0,351
- $\beta_2$  = Koefisien Regresi dari variabel kualitas pelayanan = 0,081
- $\beta_3$  = Koefisien Regresi dari variabel kewajiban moral = 0,433

Persamaan garis linear bergandanya adalah:

$$Y = 0,603 + 0,351 X^1 + 0,081 X^2 + 0,433 X^3 + \mu$$

Persamaan dari regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

Nilai konstanta 0,603 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak restoran sebesar 60,3% apabila nilai sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral adalah nol (0). Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X<sub>1</sub>) =

0,351 yang berarti ketika sanksi perpajakan meningkat sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,35% dengan asumsi variabel tetap konstan. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0,081 yang berarti ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,08% dengan asumsi variabel tetap konstan. Nilai koefisien regresi kewajiban moral ( $X_3$ ) = 0,433 yang berarti ketika kewajiban moral meningkat sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,43% dengan asumsi variabel tetap konstan.

Hasil pengujian koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* ( $R^2$ ) adalah 0,532. Hasil ini berarti bahwa pengaruh variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak sebesar 53,2 persen dan sisanya 46,8 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Hasil pengujian uji kelayakan model dapat dilihat berdasarkan nilai Sig. F sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dan variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Hasil pengujian uji hipotesis dapat dilihat berdasarkan Nilai t hitung variabel sanksi perpajakan sebesar 5,468 dan nilai Sig. t sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,498 dan nilai Sig.  $t$  sebesar  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Nilai  $t$  hitung variabel kewajiban moral sebesar 3,979 dan nilai Sig.  $t$  sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Pemerintah Kota Denpasar diharapkan dapat menjaga pengenaan sanksi pajak bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran agar dapat memberikan efek jera bagi masyarakat selaku wajib pajak, agar masyarakat selaku wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya untuk membayar pajak restoran dapat segera ditindak. Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima pada saat membayar pajak restoran. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak atas pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kesadaran akan tanggung jawabnya

sebagai wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan khususnya pajak restoran. Wajib pajak diharapkan lebih menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak bisa meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut tentu saja tidak terlepas dari peran serta pemerintah sebagai pengelola keuangan negara maupun daerah yang salah satunya berasal dari sektor pajak agar lebih jujur dalam pengelolaan keuangan negara, sehingga wajib pajak dapat merasakan bahwa hasil pembayaran pajak mereka tidak disalahgunakan. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk memperluas wilayah penelitian dan penambahan variabel-variabel lain yang dianggap dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

## REFERENSI

- Anjarini, Kusujarwati, Heri Prasetyo, Buntoro , dan Irani, Lia Dahlia. Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. *Jurnal Akuntansi Perpajakan* 2012.
- Ajsen, icek. 2002 *Constructing a TBP Questionnaire : Conceptual and Mmethodological Considerations*. September (Revised January,2006)
- Ali *et al.* 2001. The Effect Of Tax rates and Enfoercement Policies on Tax Payer Compliance. A Study of self-Employed Tax Payer. *Antlantic Economic Journal*. 29 (2): June.
- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Tegnologi Informasi*, IV (2).

- \_\_\_\_\_.2011. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2011.*Tentang Pajak Restoran*.
- Burhanudin. 2009. Service Quality Dimensions in Public Sector. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi Ventura*, 12 (2):h:129-136.
- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.
- Darmayanti, Theresia Woro. 2004. Pelaksanaan Self Assessment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, X (1): h:108-109.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*.Jakarta: Prenade Media Group.
- Devos, ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non. Compliance. *Revenue Law Journal*. Vol. 19 : 155. 1 Articlez
- Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation* Vol. 46, page : 111-161
- Gerald, Chau and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2): h:34-40.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- James, Simon. Clinton, Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Adminitration. *Journal Of Finance And Management In Public Service*. Vol.2, No. 2,p: 24-42
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kerelasian Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2): h:151-160.
- Lederman, Leandra. 2003a. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6): h:1453-1514.



- Martin, Lumumba Omweri, Migwi S. Wanjohi, Obara Magutu, and John Mageto Mokoro. 2010. Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour in Kenya. *African Journal of Business & Management*, 1: h:112-122.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Ery Setiawan. 2011. 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*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Muchtar Hidayat. 2010. Analisis Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12 (1): h:11-23.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry.1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Purwanto Waluyo. 2004. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa Tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi*, h: 1-9.
- Rusydi, Khoiru. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 (1): h:61-70, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Riahi,Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Moral. *Journal of Bussiness and Management University of Illions at Chicago, USA*. V (13): h:135–143
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1): h:105-121.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yokyakarta: Andi.
- Torgler, B (2005). Tax Morale and direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21, h:525-531.

Ussahawanichakit, Phapruek. 2008. Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performance of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*.

Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, 5 (1): h:85-138.

Wiyono, Slamet. 2006. Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemn Daya Saing*, 2 (2): h:188-197.

Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Etichs, Norms and Tax Compliance. *Journal Of Economics Psychology*. 26(24). 491-208.