

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN

Ida Bagus Meindra Jaya¹
I Ketut Jati²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: gusindrajaya@gmail.com/ telp: +62 82 144 47 21 12

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori legitimasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis maka diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan, sanksi perpajakan

ABSTRACT

This research aims to determine how the influence of the taxpayer awareness, quality of service, tax audits and tax penalties on tax compliance in paying taxes restaurants Revenue in Denpasar. The theory used is the theory hearts Research husband legitimacy. The data used in this study are primary data by distributing 100 questionnaires to taxpayers registered in Denpasar Revenue Service. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the analysis, it is known that variable taxpayer awareness, quality of service, tax audits and tax penalties positive effect on tax compliance restaurants Revenue Service Denpasar.

Keywords: awareness of taxpayers, quality of service, audits, tax penalties

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran yang dikeluarkan oleh masyarakat kepada pemerintah yang berdasarkan undang-undang penetapan pajak yang langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran dalam pemerintahan (Mardiasmo,

2011: 1). Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara.

Menurut UU Pajak Daerah No 28 Tahun 2009, pasal 1 poin 10, Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Sumber dari pajak daerah tersebut diharapkan menjadi sumber biaya yang akan digunakan untuk melakukan pembangunan daerah yang akan menyejahterakan rakyat. Kemampuan pajak daerah yang dimiliki setiap daerah merupakan salah satu indikator kesiapan pemerintah daerah dalam berotonomi. Oleh karena itu, perolehan atas pajak daerah tersebut diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pajak Restoran menurut Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011, merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengaturan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Pajak restoran merupakan bagian dari pajak daerah yang juga memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap penerimaan pajak daerah di Kota Denpasar. Pajak restoran adalah pajak yang secara tidak langsung

dibayarkan oleh masyarakat yang menikmati pelayanan di restoran kepada pemerintah melalui restoran yang bersangkutan. Pada Tabel 1 dapat dilihat penerimaan pajak restoran serta kontribusi terhadap pajak daerah dari tahun 2010-2014.

Tabel 1.
Penerimaan Pajak Restoran serta Kontribusi terhadap Pajak Daerah Kota Denpasar Tahun 2010-2014

Tahun	Pajak Restoran (Rupiah)	Pajak Daerah (Rupiah)	Kontribusi (%)
2010	32.545.474.435,10	169.581.465.975,17	19,19
2011	39.327.568.960,74	326.282.402.524,07	12,05
2012	46.089.644.327,83	377.247.592.363,38	12,22
2013	56.577.597.178,41	504.981.564.103,82	11,20
2014	65.059.349.397,68	511.041.442.068,24	12,73

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Denpasar (data diolah), 2015

Penerimaan pajak restoran memberikan kontribusi yang besar terhadap pajak daerah. Pada tahun 2010, penerimaan pajak restoran yang paling besar memberikan kontribusinya yaitu sebesar 19,19 persen dibandingkan tahun-tahun sesudahnya. Hal ini dikarenakan pada tahun itu sumber pajak daerah hanya bersumber dari 5 unit yang merupakan paling sedikit dibandingkan dengan empat tahun berikutnya.

Penerimaan pajak restoran dari tahun ketahun semakin meningkat hal ini ditunjang dengan kondisi pariwisata daerah denpasar yang merupakan daerah yang berpotensi untuk dibangunnya sarana dan prasarana penunjang kepariwisataan sehingga semakin banyaknya tumbuh restoran baru penyedia makanan dan minuman yang berpengaruh positif terhadap penambahan penerimaan pajak melalui pajak restoran. Perkembangan Pajak Hotel dan

Restoran (PHR) yang ada di Kota Denpasar mulai tahun 2010-2014 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Perkembangan Wajib Pajak PHR Kota Denpasar Tahun 2010-2014

Tahun	Wajib Pajak Lama (Orang)	Wajib Pajak Baru (Orang)	Jumlah Wajib Pajak (Orang)
2010	882	188	1070
2011	1022	128	1150
2012	920	124	1044
2013	939	130	1069
2014	974	145	1119

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Denpasar (data diolah), 2015

Jumlah wajib pajak PHR terbesar terjadi pada tahun 2011, hal ini dikarenakan terjadinya penambahan wajib pajak baru yang cukup besar pada tahun 2010 yang menyebabkan bertambah pula jumlah wajib pajak tahun 2011. Hampir setiap tahun terjadi peningkatan wajib pajak restoran namun tidak semua wajib pajak restoran melaksanakan kewajibannya membayar pajak restorannya.

Berdasarkan tata cara pengenaan pajak menurut UU Pajak Daerah No 28 Tahun 2009 Pasal 96 ayat 2, pajak diklasifikasikan menjadi 2 yaitu pajak yang ditetapkan oleh kepala daerah atau pajak yang dibayar sendiri oleh para wajib pajak. Pada klasifikasi pengenaan pajak yang pertama, pajak dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh kepala daerah melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan. Klasifikasi yang kedua dimana pajak dibayar sendiri oleh wajib pajak dan pengenaan pajak tersebut dipercayakan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Tagihan Pajak Daerah (SPTPD).

Dengan diberlakukannya klasifikasi pengenaan pajak yang kedua diharapkan agar masyarakat yang melaporkan pajaknya dapat dengan jujur melaporkan sesuai pajak yang terutang agar penerimaan negara dibidang pajak tidak berkurang. Dalam hal ini perlu adanya kesadaran dari wajib pajak dimana masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2009). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004: 43). Peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dibentuk dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak bahwa pajak tersebut sangat penting bagi penerimaan pendapatan daerah demi menunjang kesejahteraan masyarakat sehingga dapat terbentuknya pemahaman dari masyarakat tentang hak dan kewajiban yang dimilikinya sesuai dengan peraturan peundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2006). Tingkat kepatuhan pelaporan pajak akan lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki tanggung jawab moral yang lebih kuat (Ho, 2009).

Selain tingkat kesadaran wajib pajak yang perlu ditingkatkan, kualitas pelayanan dari kantor pembayaran pajak juga sangat penting guna meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak membayar pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Djarmikowati, 2009). Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam melayani wajib pajak maka akan semakin nyaman wajib pajak membayar pajaknya, dengan kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya didalam membayar pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh fiskus saja tetapi melainkan pelayanan didalam ruangan seperti kenyamanan dalam melakukan kewajibannya dan kenyamanan semua fasilitas yang disediakan oleh kantor pembayaran pajak masing-masing.

Menumbuhkan rasa kesadaran masyarakat untuk dapat patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangatlah penting agar target pajak dapat tercapai dengan masyarakat patuh dan lancar didalam membayar pajak. Torgler (2005) mengatakan bahwa salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak dan akan mengakibatkan tingginya keberhasilan perpajakan (Yadnyana, 2010). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau dan Liung, 2009). Kesadaran wajib pajak khususnya pajak restoran masih sangat rendah, hal ini dapat dilihat dari adanya tunggakan dan denda yang cukup

besar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Pada Tabel 3 disajikan jumlah tunggakan pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Tabel 3.
Data Tunggakan Pajak Restoran Tahun 2010-2014

Tahun	Jumlah Tunggakan (Dalam Rupiah)
2010	135.146.743,00
2011	88.503.441,75
2012	119.988.887,98
2013	420.416.050,74
2014	702.623.191,90

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Denpasar (data diolah), 2015

Tabel 3 terlihat bahwa jumlah tunggakan untuk pajak restoran mengalami fluktuasi, pada tahun 2011 terlihat terjadi penurunan dari tahun sebelumnya dan mulai meningkat pada tahun 2012 sampai tahun 2014. Pada tahun 2014 jumlah tunggakan pajak restoran sangat tinggi dan pada tahun 2011 jumlah tunggakan yang paling rendah. Tunggakan tersebut terjadi karena adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya sehingga perlu adanya peraturan yang lebih tegas guna meningkatkan pendapatan negara berupa sanksi perpajakan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et al.*, 1991).

Sanksi perpajakan dapat diberikan kepada wajib pajak yang terlambat menyelesaikan kewajibannya dan juga kepada wajib pajak yang melaporkan pajak terutangnya secara tidak benar sesuai dengan jumlah yang seharusnya. Kedua hal ini sangat merugikan karena dapat mempengaruhi pendapatan negara yang secara

jangka panjang dapat menghambat pembangunan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008). Persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Fisher *et al.*, 1992). Ali (2001) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Hasil wawancara dengan kepala pendataan pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar, dinyatakan bahwa jumlah sanksi atau denda yang diterima oleh Dinas Pendapatan Kota Denpasar akibat adanya keterlambatan wajib pajak restoran dalam membayar kewajibannya sebesar Rp. 350.658.757,35 sampai dengan semester I (per-Juni 2015).

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Pemeriksaan merupakan salah satu cara agar wajib pajak tetap berada dikoridor peraturan pajak dan fiskus dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan juga untuk memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan undang-undang yang berlaku agar wajib pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya membayar pajak (Hidayat, 2005). Dinas Pendapatan Kota Denpasar selalu rutin melaksanakan pemeriksaan kepada wajib pajak yang dilakukan oleh aparat perpajakan dan diberikan hak oleh pemerintah untuk memeriksa jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh wajib pajak. Hasil dari pemeriksaan kepada wajib pajak disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Pemeriksaan Dinas Pendapatan Kota Denpasar terhadap Wajib Pajak Hotel dan Restoran Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	PHR yang Dilaporkan Wajib Pajak (Rp)	Hasil Pemeriksaan oleh Aparat Dispenda (Rp)	Selisih (Rp)
2013	40	3.243.894.315,00	4.057.221.545,53	813.327.235,52
2014	60	14.476.577.365,33	15.468.113.910,57	991.536.545,00
2015 (per-April 2015)	30	4.926.234.486,18	5.670.329.221,70	744.094.735,52

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Denpasar (data diolah), 2015

Tabel 4 menjelaskan bahwa masih banyaknya selisih antara laporan wajib pajak dalam melaporkan piutang pajaknya dengan pemeriksaan di lapangan yang dilakukan oleh tim khusus pemeriksaan pajak. Perbedaan antara pelaporan dengan pemeriksaan dikarenakan masih adanya wajib pajak yang tidak jujur didalam melaporkan piutang pajaknya kepada Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Dengan adanya pemeriksaan pajak, diharapkan agar tingkat kepatuhan wajib pajak didalam melaksanakan kewajibannya semakin meningkat. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori legitimasi yang menjelaskan kondisi yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya (Ghozali dan Cariri, 2007: 411). O'Donovan (2002) berpendapat legitimasi organisasi saling berkaitan dan saling memengaruhi antara

masyarakat dan perusahaan. Teori legitimasi bila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dimana suatu kondisi nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya. Dalam kepatuhan wajib pajak membayar pajak restoran, wajib pajak harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Kebijakan tersebut sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2011 yang mengatur tentang pajak restoran.

Menurut James dan Alley (2002), definisi kepatuhan pajak secara sederhana adalah pembayaran pajak oleh wajib pajak yang disesuaikan dengan hukum perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan. Prabawa dan Naniek (2012) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara dengan menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Suandy (2011: 101), pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan/atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2011: 59).

Berdasarkan pada uraian diatas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak membayar pajak restoran.
- H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak membayar pajak restoran.
- H₃ : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak membayar pajak restoran.
- H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak membayar pajak restoran.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka ataupun tabel-tabel didalam menganalisisnya dengan model matematis. Dan pengertian metode asosiatif adalah penelitian yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013: 55).

Lokasi penelitian bertempat di kantor Dinas Pendapatan Kota Denpasar yang beralamat di Jalan Letda Tantular No.12 Denpasar. Dinas Pendapatan Kota Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian karena terdapat tunggakan Pajak Restoran yang cukup besar dari tahun 2010-2014. Hal ini dikarenakan masih kurangnya kepatuhan para Wajib Pajak Restoran dalam memenuhi kewajibannya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Dinas pendapatan Kota Denpasar.

Adapun objek yang diteliti pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan

wajib pajak restoran melaksanakan kewajiban perpajakannya di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel Terikat dan Variabel Bebas. Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y). Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pemeriksaan pajak (X3) dan Sanksi Perpajakan (X4).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan data kuantitatif yang digunakan yaitu data penerimaan pajak restoran serta kontribusi terhadap pajak daerah Kota Denpasar, data tunggakan pajak restoran di Kota Denpasar, dan data hasil pemeriksaan Dinas Pendaatan Kota Denpasar terhadap wajib pajak.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung atau melalui sumber-sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data penerimaan pajak restoran serta kontribusi terhadap pajak daerah Kota Denpasar,

data perkembangan wajib pajak hotel dan restoran Kota Denpasar, data tunggakan pajak restoran di Kota Denpasar, dan data hasil pemeriksaan Dinas Pendapatan Kota Denpasar terhadap wajib pajak.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 115). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar tahun 2014 sebanyak 631 wajib pajak restoran.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 116). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013: 122). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah beberapa wajib pajak restoran aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak restoran yang masih aktif. Seratus wajib pajak restoran yang digunakan sebagai sampel diperoleh berdasarkan perhitungan penentuannya dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2004: 78) yaitu:

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

Dimana:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{631}{(1+631(0,1)^2)}$$

$$n = 99,84$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang aktif dan terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar karena wajib pajak inilah yang akan diukur tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan tidak terlibat langsung yaitu dengan cara mencatat, memperhatikan, mengutip dan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang ada. Wawancara yaitu metode tanya jawab atau pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide dalam suatu topik tertentu yang digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2013: 410). Serta kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2013: 199). Kuesioner langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui kertetangungan variabel terikat terhadap satu variabel bebas, serta untuk mengetahui ketergantungan

variabel terikat dengan variabel-variabel bebas. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Selain itu, penelitian ini juga disertai dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji signifikan F dan uji partial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden penelitian yang berjumlah 100 orang. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan responden.

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa banyaknya kuesioner yang diolah adalah 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) mempunyai nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 24, dan nilai rata-rata sebesar 20,87. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kesadaran wajib pajak di Dinas Pendapatan Kota Denpasar rata-rata tinggi. Deviasi standar 2,973, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kesadaran wajib pajak yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,973.

Tabel 5.
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Kesadaran Wajib Pajak	100	16	24	20,87	2,973
Kualitas Pelayanan	100	45	72	62,95	8,284

Pemeriksaan Pajak	100	14	20	18,22	2,003
Sanksi Perpajakan	100	12	20	16,88	2,783
Kepatuhan	100	11	16	14,16	1,662

Sumber: Data diolah, 2015

Variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai nilai minimum sebesar 45, nilai maksimum sebesar 72, dan nilai rata-rata sebesar 62,95. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat kualitas pelayanan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar rata-rata tinggi. Deviasi standar 8,284, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kualitas pelayanan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 8,284.

Variabel pemeriksaan pajak (X_3) mempunyai nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 20, dan nilai rata-rata sebesar 18,22. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat pemeriksaan pajak di Dinas Pendapatan Kota Denpasar rata-rata tinggi. Deviasi standar 2,003, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai pemeriksaan pajak yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,003.

Variabel sanksi perpajakan (X_4) mempunyai nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 20, dan nilai rata-rata sebesar 16,88. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat sanksi perpajakan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar rata-rata tinggi. Deviasi standar 2,783, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai sanksi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,783.

Variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 16, dan nilai rata-rata sebesar 14,16. Hal ini

berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar rata-rata tinggi. Deviasi standar 1,662, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kepatuhan wajib pajak restoran yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,662.

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor sehingga didapat nilai *Pearson Correlation*. Tabel 6 menunjukkan semua nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan yaitu menunjukkan nilai diatas 0,30. Hal tersebut berarti bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,845	Valid
	X1.2	0,685	Valid
	X1.3	0,808	Valid
	X1.4	0,647	Valid
	X1.5	0,874	Valid
	X1.6	0,873	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,838	Valid
	X2.2	0,617	Valid

	X2.3	0,851	Valid
	X2.4	0,842	Valid
	X2.5	0,638	Valid
	X2.6	0,476	Valid
	X2.7	0,614	Valid
	X2.8	0,598	Valid
	X2.9	0,695	Valid
	X2.10	0,606	Valid
	X2.11	0,510	Valid
	X2.12	0,480	Valid
	X2.13	0,838	Valid
	X2.14	0,838	Valid
	X2.15	0,617	Valid
	X2.16	0,851	Valid
	X2.17	0,842	Valid
	X2.18	0,638	Valid
Pemeriksaan Pajak (X3)	X3.1	0,810	Valid
	X3.2	0,774	Valid
	X3.3	0,815	Valid
	X3.4	0,849	Valid
	X3.5	0,716	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X4.1	0,590	Valid
	X4.2	0,738	Valid
	X4.3	0,770	Valid
	X4.4	0,742	Valid
	X4.5	0,735	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,726	Valid
	Y2	0,862	Valid
	Y3	0,851	Valid
	Y4	0,793	Valid

Sumber: Data diolah, 2015

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kesadaran Wajib Pajak	0,881
Kualitas Pelayanan	0,930
Pemeriksaan Pajak	0,848
Sanksi Perpajakan	0,736
Kepatuhan Wajib Pajak	0,825

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 7 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,881. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,930. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pemeriksaan pajak sebesar 0,848. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 0,736. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,825. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 . Hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi dalam penelitian yang menggunakan statistik parametrik dengan model analisis regresi linier berganda adalah uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan komputer SPSS 15.0 *for windows* disajikan pada Tabel 8.

Hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov Test* pada Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai sig (*2-tailed*) adalah 0,053 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,346. Hal tersebut menunjukkan nilai Sig (*2-tailed*) (0,053) > dari *Level of Significant* (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berdistribusi normal.

Tabel 8.
Hasil Uji Asumsi Klasik

Keterangan	Indikator	
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Z	1,346
	Asymp. Sig (2-tailed)	0,053
Uji Multikolonieritas	<i>Tolerance X₁</i>	0,488
	<i>Tolerance X₂</i>	0,431

	<i>Tolerance</i> X ₃	0,434
	<i>Tolerance</i> X ₄	0,528
	<i>VIF</i> X ₁	2,049
	<i>VIF</i> X ₂	2,321
	<i>VIF</i> X ₃	2,305
	<i>VIF</i> X ₄	1,895
Uji Heteroskedastisitas	Sig. X ₁	0,933
	Sig. X ₂	0,427
	Sig. X ₃	0,818
	Sig. X ₄	0,096

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil uji multikolonieritas pada Tabel 8, menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai *Tolerance* di atas 0,10. Ini berarti tidak terjadi multikolonieritas kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan.

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 8, menunjukan bahwa nilai *signifikansi* variabel bebas kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan dalam model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari hasil analisis data pada tabel 9 dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi ketiga jenis asumsi klasik.

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁), kualitas pelayanan (X₂), pemeriksaan pajak (X₃), sanksi perpajakan (X₄), pada kepatuhan wajib pajak (Y) dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Sebagai dasar perhitungannya digunakan model persamaan linear berganda sebagai berikut.

$$\gamma = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon \dots \dots \dots (1)$$

Dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil penelitian pada Tabel 9.

Berdasarkan Tabel 9, maka diperoleh persamaan garis linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$\gamma = -0,888 + 0,221X_1 + 0,057X_2 + 0,183X_3 + 0,142X_4 + \epsilon$$

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,221	0,050	4,382	0,000
	Kualitas pelayanan (X2)	0,057	0,019	2,959	0,004
	Pemeriksaan Pajak (X3)	0,183	0,071	2,576	0,012
	Sanksi Perpajakan (X4)	0,142	0,058	2,446	0,016
<i>Constant</i> = -0,888				F-Hitung = 58,480	
<i>Adjusted R Square</i> = 0,699				Sig = 0,000	

Sumber: Data diolah , 2015

Nilai konstanta sebesar -0,888 berarti bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan sama dengan nol (0) maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar menurun sebesar 0,888 satuan. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_1) = 0,221. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) = 0,057. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota

Denpasar. Nilai koefisien regresi pemeriksaan pajak (X_3) = 0,183. Hal ini berarti bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_4) = 0,142. Hal ini berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* (R^2) adalah 0,699. Nilai ini berarti 69,9% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan. Sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) = 0,05 > Sig. F = 0,000 maka H_0 ditolak. Ini berarti variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen adalah dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 pengaruh kesadaran wajib pajak (X_1) pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar mendapatkan hasil nilai t tabel = 1,658 < t hitung = 4,382 dan nilai Sig.t = 0,000 < α = 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil pengujian hipotesis

pertama menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal ini berarti apabila kesadaran dari wajib pajak meningkat akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tryana (2013) yang meneliti kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar mendapatkan hasil nilai t tabel $= 1,658 < t \text{ hitung} = 2,959$ dan nilai $\text{Sig.}t = 0,004 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal ini berarti apabila peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Dinas Pendapatan Kota Denpasar akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak

dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Rustiyaningsih (2011) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu pemahaman terhadap *self assessment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini dilakukan oleh Prabawa dan Naniek (2012) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara dengan menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh pemeriksaan pajak (X_3) pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar mendapatkan nilai t tabel = $1,658 < t$ hitung = $2,576$ dan nilai $\text{Sig.}t = 0,012 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal ini berarti apabila peningkatan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus akan

menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahaya dan Supadmi (2014) meneliti pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian bahwa pemeriksaan pajak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini dilakukan oleh Rahayu (2012) yang meneliti analisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Semarang Selatan menggunakan teknik analisis pengujian McNemmar dan Wilcoxon dengan hasil penelitian pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Semarang Selatan.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh sanksi perpajakan (X_4) pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar memiliki nilai t tabel = 1,658 < t hitung = 2,446 dan nilai Sig.t = 0,016 < α = 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.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal ini berarti apabila

peningkatan sanksi perpajakan yang diberikan akibat pelanggaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuadi dan Yeni (2013) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini dilakukan oleh Muliari (2011) yang meneliti pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil analisis persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Artinya peningkatan kesadaran dari wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah wajib pajak diharapkan lebih menyadari pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber pembiayaan daerah agar tunggakan pajak dapat berkurang setiap tahunnya demi menunjang pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tentu saja tidak lepas dari peran serta pemerintah sebagai pengelola keuangan daerah agar lebih jujur dalam pengelolaannya, sehingga wajib pajak dapat merasakan bahwa hasil pembayaran pajak mereka tidak disalahgunakan. Selain itu, Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti penyediaan lahan parkir yang lebih luas lagi mengingat jumlah wajib pajak di Kota Denpasar sangatlah banyak sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dan puas pada saat membayar pajak restoran. Kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan wajib pajak atas pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan daerah di sektor perpajakan khususnya pajak restoran. Pemeriksaan terhadap wajib pajak sangat perlu untuk dilakukan secara rutin yang biasanya setahun tiga kali bisa ditingkatkan menjadi setahun 4 kali atau 6 kali, hal ini agar tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak demi terhindar dari kewajibannya yang nantinya berdampak pada berkurangnya jumlah penerimaan daerah khususnya dibidang pajak restoran.

REFERENSI

- Ali. 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Policies on Tax Payer Compliance: A Study of Self-Employed Tax Payers. *Atlantic Economic Journal*, 29(2).
- Cahaya Shinta Dewi dan Supadmi. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(2): h:505-514.
- Chau dan Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Synthesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2): h:34-40.
- Dinas Pendapatan Kota Denpasar. 2015. Profil Dinas Pendapatan Kota Denpasar. <http://www.pendapatan.denpasarkota.go.id/> diakses tanggal 26 bulan 4 tahun 2015 pukul 21:50 Wita.
- Djarmikowati, Sri Hartini. 2009. Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah. *Telaah Bisnis*, X (1): h:43-60.
- Fisher, C.M., Wartick, M., dan Mark, M.M. 1992. Detective Probability and Tax Payer Compliance: A Literature Review. *Journal of Accounting Literature*, 11, pp:1-46.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1): h:18-27.
- Ghozali, Imam dan Cariri, A. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: BP Undip.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*. Jakarta: Integritas Dinamika Press.
- Hidayat, Nur. 2005. *Prioritas dalam Pemeriksaan Pajak*. Fakultas Ekonomi. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2(4).
- Husein, Umar. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1): h:1-23.

- Nugroho, M. Andi Setijo dan Sumadi. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Jurnal Marketing Edisi Khusus*, h:59-72.
- O'Donovan, G. 2002. Environmental Disclosure in the Annual Report, Extending the Applicability and Predictive Power of Legitimacy Theory, *Accounting Auditing and Accountability journal*. 15(3): pp:344-371.
- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Prabawa, Made Adi Mertha dan Naniek Noviani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Badung Utara. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udaya, Denpasar*.
- Rahayu, Dwi. 2011. Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 18 (30): h:1-15.
- Rustiyarningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta No.2*, ISSN 0854-1981, h: 44-54.
- Suandy, Erly . 2011. *Perencanaan Pajak*. Edisi ke 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Suardikha, I Made Sadha. 2009. Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2 (2): h:68.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219.
- Torgler, B. 2005. Tax Morale and Direct Democracy. *European Journal of Political Economy*, 21: pp:525-531.
- Tryana A.M. Tiraada. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3): h: 999-1008. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, 5 (1): h:85-138.

Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Helsing. 1991. *Tax Evasion: An Experimental Approach*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Yadnyana, I Ketut. 2010. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 15 (1): h:75-81, Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.