

## PENGARUH PENGETAHUAN, PELAYANAN, BIAYA KEPATUHAN, DAN SANKSI PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL

Ni Made Arum Sucahyani<sup>1</sup>  
I Made Sukartha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [arum.sucahyani95@yahoo.com](mailto:arum.sucahyani95@yahoo.com) / telp: +6282247021003

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

### ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban dan memperoleh hak perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 Wajib Pajak hotel yang dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan, sedangkan variabel biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Pengetahuan, Pelayanan, Biaya, Sanksi

### ABSTRACT

*Taxpayer Compliance is a condition where the taxpayer meets all obligations and obtain taxation rights in accordance with applicable law. This study aims to determine the effect of tax knowledge, service tax authorities, tax compliance costs and tax penalties on tax compliance in paying taxes hotels in Tabanan District Revenue Service. Methods of data collection in this study using a questionnaire survey instruments. The samples used are 120 taxpayer hotels is calculated using the formula slovin the sampling method used is the method of random sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. According to the research, this study shows that the variable tax knowledge, service tax authorities and tax penalties positive effect on tax compliance in paying taxes hotels in Tabanan District Revenue Services, while variable tax compliance costs have negative effects on tax compliance in paying taxes hotels in Tabanan District Revenue Services.*

**Keywords:** *obedience, Knowledge, Services, Cost, Penalties*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan adanya kebijaksanaan tentang pelaksanaan otonomi daerah, maka setiap daerah mempunyai tanggung jawab untuk mengatur dan mengurus

sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Termasuk juga pemerintah daerah untuk menggali sumber penerimaan daerah.

Salah satu sumber penerimaan Pendapatan asli daerah (PAD) yang potensial dari sektor pajak seiring dengan berkembangnya sektor perdagangan, industri jasa dan pariwisata adalah pajak hotel. Pajak hotel di Kabupaten Tabanan diatur dalam PERDA Kabupaten Tabanan Nomor 24 Tahun 2011. Berdasarkan peraturan daerah tersebut dinyatakan bahwa Pemerintah Daerah dituntut untuk bisa menggali sumber penerimaan daerah yang bersumber dari PAD secara optimal sesuai dengan potensi daerah yang dimiliki, salah satunya adalah dari pajak hotel. Dalam Tabel 1. disajikan jumlah realisasi penerimaan pajak daerah di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan.

**Tabel 1.**  
**Realisasi Pajak Daerah di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan**  
**Tahun 2011-2015**

PAJAK DAERAH	REALISASI PAJAK (dalam jutaan rupiah)				
	TAHUN 2011	TAHUN 2012	TAHUN 2013	TAHUN 2014	TAHUN 2015
Pajak Hotel	8.840,2	11.265,4	15.206,6	16.788,6	19.497,4
Pajak Restoran	5.221,9	6.302,6	9.914,7	11.379,8	11.281,0
Pajak Hiburan	327,6	1.372,7	378,6	667,4	500,1
Pajak Reklame	1.270,2	1.588,7	1.518,2	1.506,2	1.614,9
Pajak Penerangan Jalan	8.714,0	9.992,7	12.127,5	14.779,8	16.977,6
Pajak Parkir	20,9	20,4	37,3	53,9	55,1
Pajak Air Tanah	45,8	1.112,5	1.911,1	1.713,7	1.678,7
Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah & Bangunan	6.569,0	18.558,6	43.193,3	33.418,8	36.514,6

*Sumber:* Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan, 2016

Tabel 1. Memperlihatkan bahwa pajak hotel merupakan salah satu sumber penerimaan pajak daerah yang cukup besar di Kabupaten Tabanan dibandingkan dengan pajak daerah lainnya. Dibalik penerimaan pajak hotel yang cukup besar,

penerimaan pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk saat ini karena ada indikasi ketidakpatuhan dengan Wajib Pajaknya. Hal ini dilihat dari jumlah tunggakan Wajib Pajak hotel di Kabupaten Tabanan yang jumlahnya berfluktuasi. Berikut daftar tunggakan Wajib Pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Tunggakan Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan Tahun 2011-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Tunggakan (dalam rupiah)</b>
2011	460.325.800,00
2012	412.452.250,00
2013	492.297.999,00
2014	1.828.794.471,21
2015	314.149.893,10

*Sumber:* Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan, 2016

Tabel 2. Memperlihatkan bahwa jumlah tunggakan Wajib Pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 terjadi penurunan tunggakan pajak yang cukup signifikan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan, penurunan tunggakan ini terjadi karena Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan menggunakan sistem jemput bola untuk mengurangi jumlah tunggakan Wajib Pajak yaitu dengan mendatangi setiap Wajib Pajak hotel yang memiliki tunggakan dengan memberikan surat pemberitahuan untuk membayar pajak.

Bagi Kabupaten Tabanan pendapatan yang bersumber dari pajak hotel merupakan sumber penerimaan pendapatan terbesar kedua dibandingkan dengan pajak-pajak daerah lainnya di Kabupaten Tabanan. Dengan masih adanya

tunggakan pajak mengakibatkan penerimaan pajak hotel menjadi kurang optimal, sehingga hal ini akan berdampak pada jumlah PAD Kabupaten Tabanan yang berkurang, oleh karena itu perlu dicarikan solusi mengenai apa yang menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak belum optimal.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Green (1991) Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak menaati peraturan ke perilaku yang menaati peraturan. Kepatuhan bagi Wajib Pajak dapat juga diartikan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana Wajib Pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Wajib Pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka dari itu perlu dikaji secara intensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya dalam membayar pajak hotel (Chau, 2009).

Menurut Kemala (2015), pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemungutan pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan menggunakan *self assesement system*. Diperlukan pemahaman yang tinggi dari Wajib Pajak untuk mewujudkan *self assesement system*, karena dalam sistem ini Wajib Pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya mengisi SPT, yaitu untuk

menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang (Ongkowijoyo, 2010).

Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada Wajib Pajak. Pelayanan adalah cara melayani yang dilakukan oleh petugas pajak di dalam membantu, mengurus dan menyiapkan semua keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Manalu, 2016). Kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat merubah pandangan negatif masyarakat terhadap petugas pajak, sehingga timbul kepercayaan antar keduanya dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak.

Biaya kepatuhan pajak adalah salah satu penyebab lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan (Susmita, 2015). Peraturan perpajakan yang kompleks dan memungkinkan untuk multitafsir akan memaksa Wajib Pajak untuk mengeluarkan biaya serta menghabiskan waktu yang lebih banyak untuk memastikan kebenaran materiil atas jumlah pajak terutang yang dihitung Wajib Pajak, maka dari itu ini akan berpotensi memaksa Wajib Pajak mengeluarkan biaya lebih banyak untuk menggunakan ahli eksternal dalam menghitung pajak, sehingga biaya untuk patuh semakin bertambah (Kaplow, 1996). Kemauan untuk memenuhi peraturan perpajakan tidak akan dapat dipenuhi apabila Wajib Pajak

menghadapi kesulitan untuk menguasai peraturan perpajakan karena kerumitan dan multitafsir yang melekat pada peraturan pajak tersebut (Slemrod, 1991). Semakin besar biaya kepatuhan yang dikorbankan oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan cenderung melakukan tindakan ketidakpatuhan pajak seperti melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*) dan penghindaran pajak (*tax avoidance*) (OECD, 2004).

Kepatuhan pajak sebagian besar telah dipusatkan pada bagaimana penghindaran pajak dapat dihalangi melalui pendeteksian dan sanksi (Franzoni, 1998). Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Menurut Doran (2009) Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari sanksi pajak (seperti sanksi administrasi dan pidana) yang diperkirakan biaya yang dikeluarkan akibat sanksi tersebut akan lebih besar dibandingkan dengan kepatuhan untuk membayar pajak. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka dari itu, penting bagi Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Winerungan, 2013).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena Kepatuhan pajak juga menjadi salah satu fenomena wajib yang perlu diperhatikan. Untuk mengoptimalkannya pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah, sangat besar andilnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam mewujudkan semuanya. Dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak di dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan dapat meningkatkan pendapatan daerah dalam bidang perpajakan sehingga anggaran yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan akan mengalami peningkatan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. Tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini yaitu untuk membuktikan pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung *theory of planned behavior* yang berkaitan dengan perilaku Wajib Pajak untuk patuh membayar pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan. Serta kegunaan praktis untuk dapat memberikan kontribusi dan masukan kepada aparat Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan di dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak hotel yang dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak, dan sanksi pajak.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), menurut (Ajzen, 1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan ditentukan oleh niat (*intention*). Model TPB relevan untuk

menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan perpajakan yaitu dengan pengetahuan perpajakan yang memadai yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan membantu mempermudah Wajib Pajak dalam memahami ketentuan undang-undang perpajakan, serta Wajib Pajak memiliki keyakinan akan pentingnya membayar pajak untuk penyelenggaraan pembangunan Negara.

Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik diharapkan akan memberikan sikap memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel.

*Theory of Planned Behavior* jika dikaitkan dengan pelayanan fiskus yaitu *Normatif Beliefs* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif. Norma subjektif lebih mengacu pada persepsi individu terhadap apakah individu tertentu atau grup tertentu setuju atau tidak setuju atas perilakunya, dan motivasi yang diberikan oleh mereka kepada individu untuk berperilaku tertentu. Apabila dikaitkan dengan pelayanan pajak, yaitu dengan adanya pelayanan berkualitas dari petugas pajak, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan, termotivasi, dan memilih perilaku untuk taat terhadap pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Samira (2015) pelayanan fiskus



berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Bogor dan Murti (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Pelayanan fiskus yang berkualitas, keramahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan akan memberikan kenyamanan serta kesan yang baik bagi setiap Wajib Pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan pelayanan fiskus yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hipotesis ke dua yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub> : Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel.

*Theory Of Planned Behavior, perceived behavioral control* menjelaskan bahwa keberadaan hal-hal tertentu dapat menghambat atau mendukung perilaku seseorang. Dalam memenuhi kewajiban dan memperoleh hak perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang disebut dengan biaya kepatuhan pajak. Biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak seharusnya tidak memberatkan Wajib Pajak serta tidak menjadi faktor penghambat bagi Wajib Pajak di dalam memenuhi perpajakannya. Apabila *Theoriy Of Planned behavior* dikaitkan dengan biaya kepatuhan, maka individu yang menanggung biaya kepatuhan yang besar dan memberatkan akan cenderung melakukan penggelapan pajak dan sebaliknya, apabila biaya kepatuhan yang ditanggung tidak terlalu memberatkan, maka individu akan cenderung menghindari penggelapan pajak (Kurniawati, 2014). Apabila Wajib Pajak tidak patuh terhadap peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menumbuhkan upaya penghindaran

Wajib Pajak. Kerugian dari penghindaran pajak dan penggelapan sulit untuk diperkirakan (Gravelle, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) memperoleh hasil penelitian yaitu biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Susmita (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi. Apabila biaya kepatuhan pajaknya tinggi akan berpotensi untuk membuat Wajib Pajak enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan berdampak pada penurunan penerimaan pajak.

Hipotesis ke tiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub> : Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel.

*Theory of Planned Behavior* jika dikaitkan dengan sanksi perpajakan, yaitu berkaitan dengan *Control belief* yang merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. Kepatuhan Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat terhadap pajak. Menurut Ali et al (2001) audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidak patuhan. Mereka yang gagal untuk mematuhi peraturan baik yang disengaja ataupun tidak akan dianggap melakukan suatu pelanggaran (Roshidi, 2003).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak hotel.

Pandangan Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Apabila timbul perasaan tidak akan berbuat kesalahan dalam kaitannya dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perpajakan sudah berkembang dikalangan Wajib Pajak hal ini akan menuju pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Ho (2009) berpendapat bahwa upaya penegakan yang kuat memiliki dampak positif ada kepatuhan perpajakan secara keseluruhan. Hipotesis ke empat yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>4</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 120 eksemplar. Penyebaran kuesioner dilakukan di 120 hotel yang terdapat di beberapa Kecamatan di Kabupaten Tabanan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu sejarah dan struktur organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan serta data kuantitatif yaitu data jumlah Wajib Pajak hotel, data jumlah realisasi penerimaan pajak daerah dan data jumlah tunggakan Wajib Pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan, serta jawaban dari pernyataan-pernyataan kuesioner yang telah dikuantitatifkan.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa jawaban responden terhadap serangkaian pernyataan kuesioner yang diajukan oleh peneliti dan data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah realisasi penerimaan pajak

daerah, jumlah tunggakan Wajib Pajak hotel, sejarah serta struktur organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. Variabel yang digunakan dalam penelitian diantaranya yaitu kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak hotel aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan tahun 2016 sebanyak 172 Wajib Pajak hotel. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 120 Wajib Pajak hotel yang didapat dengan menggunakan rumus Slovin. Perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Siregar, 2013:34), yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian, 0,05)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{172}{(1 + 172 (0,05)^2)}$$

$$n = 120,27$$

$$n = 120 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi non partisipan, kuesioner dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari teknik dokumentasi yaitu daftar jumlah realisasi pajak daerah, tunggakan pajak hotel, jumlah Wajib Pajak Hotel, sejarah serta struktur organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. Kuesioner penelitian langsung diantar ke masing-masing hotel yang dipilih untuk dijadikan sampel dan diberikan kepada responden. Jawaban-jawaban responden diberi nilai/skor menggunakan skala likert. Sementara wawancara dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata pembayaran pajak oleh Wajib Pajak hotel dan sistem pemungutan pajak yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan SPSS. Pengujian instrumen penelitian meliputi pengujian validitas yang dalam hal ini berarti mengukur sejauh mana ketepatan pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Suatu instrumen dinyatakan valid jika nilai *r pearson correlation* terhadap skor total diatas 0,30 dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Instrumen penelitian dikatakan reliable jika koefisien reliabilitas  $> 0,60$ .

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal. Apabila nilai *Kolmogorov-*

$Smirnov \geq 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan model telah bebas dari kasus multikoleniaritas. Sedangkan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tingkat signifikansi berada diatas 0,05 maka model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Selain itu, analisis yang digunakan dapat diamati melalui analisis deskriptif, koefisien regresi berganda yang disesuaikan (*adjusted R square*), uji kelayakan model (uji F) serta uji statistik t.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yaitu Wajib Pajak hotel yang berjumlah 120 orang. Berdasarkan profil dari 120 responden yang mengisi kuesioner, didapat karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, jabatan, usia, serta tingkat pendidikan terakhir responden. Responden dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan yang sebagian besar berjenis kelamin Laki-sebanyak 83 orang. Jabatan responden sebagian besar sebagai Accounting Manager sebanyak 60 oarang. Dilihat dari usianya, sebagian besar responden berusia diantara 41 sampai 50 tahun sebanyak 65 orang dan tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah S1 sebanyak 73 orang.

Uji validitas dilakukan mengukur valid tidaknya kuesioner penelitian yang digunakan. Syarat minimum suatu kuesioner yang memenuhi validitas adalah jika

korelasi antara butir skor dengan skor total tersebut positif ( $r > 0,3$ ). Hasil uji validitas instrument dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
1.	X1	X1.1	0,829	Valid
		X1.2	0,840	Valid
		X1.3	0,853	Valid
		X1.4	0,814	Valid
		X1.5	0,808	Valid
		X1.6	0,846	Valid
		X1.7	0,766	Valid
		X1.8	0,794	Valid
		X1.9	0,747	Valid
		X1.10	0,798	Valid
		X1.11	0,795	Valid
		X1.12	0,784	Valid
		X1.13	0,829	Valid
		X1.14	0,733	Valid
		X1.15	0,791	Valid
		X1.16	0,849	Valid
2.	X2	X2.1	0,880	Valid
		X2.2	0,764	Valid
		X2.3	0,800	Valid
		X2.4	0,784	Valid
		X2.5	0,853	Valid
		X2.6	0,871	Valid
		X2.7	0,792	Valid
		X2.8	0,820	Valid
		X2.9	0,908	Valid
		X2.10	0,841	Valid
		X2.11	0,826	Valid
		X2.12	0,838	Valid
		X2.13	0,838	Valid
		X2.14	0,836	Valid
		X2.15	0,837	Valid
		X2.16	0,848	Valid
		X2.17	0,725	Valid
X2.18	0,776	Valid		
X2.19	0,797	Valid		
X2.20	0,798	Valid		
X2.21	0,896	Valid		
X2.22	0,819	Valid		
X2.23	0,762	Valid		

No.	Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
3.	X3	X3.1	0,856	Valid
		X3.2	0,834	Valid
		X3.3	0,811	Valid
		X3.4	0,774	Valid
		X3.5	0,832	Valid
		X3.6	0,827	Valid
		X3.7	0,830	Valid
		X3.8	0,888	Valid
		X3.9	0,892	Valid
4.	X4	X4.1	0,843	Valid
		X4.2	0,784	Valid
		X4.3	0,796	Valid
		X4.4	0,796	Valid
		X4.5	0,843	Valid
		X4.6	0,864	Valid
		X4.7	0,864	Valid
		X4.8	0,788	Valid
5.	Y	Y1	0,842	Valid
		Y2	0,780	Valid
		Y3	0,804	Valid
		Y4	0,860	Valid
		Y5	0,715	Valid
		Y6	0,796	Valid
		Y7	0,814	Valid
		Y8	0,842	Valid
		Y9	0,773	Valid
		Y10	0,803	Valid
		Y11	0,822	Valid

Sumber: Lampiran 3, 2017

Tabel 3. menunjukkan semua item pernyataan mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 sehingga semua instrument penelitian dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu variabel pada penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 4.



**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,963	Reliabel
X2	0,976	Reliabel
X3	0,946	Reliabel
X4	0,929	Reliabel
Y	0,944	Reliabel

*Sumber:* Lampiran 4, 2017

Berdasarkan Tabel 4. dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan masing-masing nilai *cronbach alpha* pada setiap instrumen penelitian lebih besar dari 0,60, maka dari itu instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variansi data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorove-Smirnov Test*, dengan taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Normalitas (K-S Test)**

	Unstandardized Residual
N	120
Kolmogorove-Smirnov Z	0,038
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

*Sumber:* Lampiran 5, 2017

Berdasarkan Tabel 5. bisa dilihat bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika nilai *tolerance* lebih

dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 6. sebagai berikut.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,297	3,370
X2	0,351	2,851
X3	0,367	2,728
X4	0,330	3,032

*Sumber:* Lampiran 6, 2017

Berdasarkan tabel 6. bisa dilihat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi hubungan multikolinearitas antara variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tingkat signifikansi berada diatas 0,05 maka model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 7. sebagai berikut.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi	Keterangan
X1	0,372	Bebas heteroskedastisitas
X2	0,152	Bebas heteroskedastisitas
X3	0,826	Bebas heteroskedastisitas
X4	0,892	Bebas heteroskedastisitas

*Sumber:* Lampiran 7, 2017

Tabel 7. menunjukkan bahwa pengujian masing-masing variabel mempunyai tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala

heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Analisis deskriptif penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel. Kategori skor akan dibagi menjadi lima jenjang yang berbeda.

**Tabel 8.**  
**Rumus Kategorisasi Jenjang Ordinal Data Penelitian**

Rentang Nilai	Kategori
$X \leq \mu - 1,5\sigma$	Sangat rendah
$\mu - 1,5\sigma < X \leq \mu - 0,5\sigma$	Rendah
$\mu - 0,5\sigma < X \leq \mu + 0,5\sigma$	Sedang
$\mu + 0,5\sigma < X \leq \mu + 1,5\sigma$	Tinggi
$\mu + 1,5\sigma < X$	Sangat tinggi

Hasil deskripsi data penelitian yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak, ke lima hasil deskripsi data penelitian dirangkum sebagai berikut:

**Tabel 9.**  
**Kategorisasi Pengetahuan Perpajakan**

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 32$	Sangat rendah	0	0%
$32 < X \leq 42,67$	Rendah	23	19,17%
$42,67 < X \leq 53,33$	Sedang	1	0,83%
$53,33 < X \leq 64$	Tinggi	18	15%
$64 < X$	Sangat tinggi	78	65%

Pada tabel 9. dapat diketahui bahwa mayoritas Wajib Pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang sangat tinggi sebanyak 78 orang (65%), Wajib Pajak dengan pengetahuan perpajakan rendah berjumlah 23 orang (19,17%), Wajib Pajak dengan pengetahuan perpajakan tinggi berjumlah 18 orang (18%), Wajib Pajak dengan pengetahuan perpajakan sedang berjumlah 1 orang (0,83%),

dan tidak terdapat Wajib Pajak yang memiliki Pengetahuan perpajakan sangat rendah.

**Tabel 10.**  
**Kategorisasi Pelayanan Fiskus**

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 46,01$	Sangat rendah	0	0%
$46,01 < X \leq 61,34$	Rendah	23	19,17%
$61,34 < X \leq 76,66$	Sedang	1	0,83%
$76,66 < X \leq 91,99$	Tinggi	20	16,67%
$91,99 < X$	Sangat tinggi	76	63,33%

Pada tabel 10. diketahui bahwa mayoritas Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap pelayanan fiskus yang baik yaitu sangat tinggi sebanyak 76 orang (63,33%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap pelayanan fiskus rendah berjumlah 23 orang (19,17%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap pelayanan fiskus tinggi berjumlah 20 orang (16,67%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap pelayanan fiskus sedang berjumlah 1 orang (0,83%), dan tidak terdapat Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap pelayanan fiskus sangat rendah.

**Tabel 11.**  
**Kategorisasi Biaya Kepatuhan**

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 18$	Sangat rendah	0	0%
$18 < X \leq 24$	Rendah	54	45%
$24 < X \leq 30$	Sedang	41	34,17%
$30 < X \leq 36$	Tinggi	1	0,83%
$36 < X$	Sangat tinggi	24	20%

Pada tabel 11. dapat diketahui bahwa mayoritas Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap biaya kepatuhan pajak rendah sebanyak 54 orang (45%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap biaya kepatuhan pajak sedang berjumlah 41 orang (34,17%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap biaya kepatuhan pajak sangat tinggi berjumlah 24 orang (20%), Wajib Pajak yang

memiliki persepsi terhadap biaya kepatuhan pajak tinggi berjumlah 1 orang (0,83%) dan tidak terdapat Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap biaya kepatuhan pajak sangat rendah.

**Tabel 12.**  
**Kategorisasi Sanksi Perpajakan**

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 16,01$	Sangat rendah	0	0%
$16,01 < X \leq 21,34$	Rendah	22	18,33%
$21,34 < X \leq 26,66$	Sedang	2	1,67%
$26,66 < X \leq 31,99$	Tinggi	20	16,67%
$31,99 < X$	Sangat tinggi	76	63,33%

Pada tabel 12. dapat diketahui bahwa mayoritas Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi perpajakan sangat tinggi sebanyak 76 orang (63,33%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi perpajakan rendah berjumlah 22 orang (18,33%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi perpajakan tinggi berjumlah 20 orang (16,67%), Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi perpajakan sedang berjumlah 2 orang (1,67%) dan tidak terdapat Wajib Pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi perpajakan sangat rendah.

**Tabel 13.**  
**Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak**

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 22,01$	Sangat rendah	0	0%
$22,01 < X \leq 29,34$	Rendah	20	16,67%
$29,34 < X \leq 36,66$	Sedang	4	3,33%
$36,66 < X \leq 43,99$	Tinggi	18	15%
$43,99 < X$	Sangat tinggi	78	65%

Pada tabel 13. dapat diketahui bahwa mayoritas Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan Wajib Pajak sangat tinggi sebanyak 78 orang (65%), Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan Wajib Pajak rendah berjumlah 20 orang (16,67%), Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan Wajib Pajak tinggi berjumlah 18 orang (15%),

Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan Wajib Pajak sedang berjumlah 4 orang (3,33%) dan tidak terdapat Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan Wajib Pajak sangat rendah.

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen pada satu variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X1	0,253	0,036	0,376	7,016	0,000
X2	0,120	0,023	0,253	5,135	0,000
X3	-0,256	0,058	-0,214	-4,450	0,000
X4	0,284	0,068	0,211	4,155	0,000
Konstanta			14,274		
<i>Adjusted R Square</i>			0,899		
F Hitung			264,824		
F Sig			0,000		
Regresi Linear Berganda	Y= 14,274 + 0,253 (X1) + 0,120 (X2) - 0,256 (X3) + 0,284 (X4) + e				

Sumber: Lampiran 9, 2017

Tabel 14. memperlihatkan bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,899 ini berarti pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan sebesar 90 persen dan sisanya 10 persen dipengaruhi oleh faktor lain dan didapat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 14,274 + 0,253 (X1) + 0,120 (X2) - 0,256 (X3) + 0,284 (X4) + e$$

Berdasarkan tabel 15. dapat diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 264,824 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil daripada

0,05, berarti bahwa variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel. Dengan demikian model penelitian ini dianggap layak uji.

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis alternatif diterima. Tabel 15. menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 7,016 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak. Variabel pelayanan fiskus dengan  $t_{hitung}$  sebesar 5,135 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak. Variabel biaya kepatuhan pajak dengan  $t_{hitung}$  sebesar -4,450 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak. Variabel sanksi perpajakan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,155 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan tabel 15. Dapat dilihat bahwa  $\beta_1 = 0,253$  dengan tingkat signifikansi uji t sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha=0,05$ . Berarti hipotesis alternatif pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan dapat diterima. Semakin banyaknya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kemala (2015), yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap

kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Gusar (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 14. diketahui bahwa  $\beta_2 = 0,120$  dengan tingkat signifikansi uji t sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha=0,05$ . Berarti hipotesis alternatif pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan dapat diterima. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak sehingga kepatuhannya dalam membayar pajak juga akan meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 14. diketahui bahwa  $\beta_3 = -0,256$  dengan tingkat signifikansi uji t sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha=0,05$ . Berarti hipotesis alternatif pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan dapat diterima. Wajib Pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berharap besarnya biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditekan. Menurut Prasetyo (2008), besarnya biaya-biaya



yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, akan turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) memperoleh hasil penelitian yaitu biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Susmita (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 14. diketahui bahwa  $\beta_4 = 0,284$  dengan tingkat signifikansi uji t sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha=0,05$ . Berarti hipotesis alternatif pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan dapat diterima.

Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas kepada Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak meningkat disebabkan Wajib Pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Paramartha (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak hotel.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa variabel yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas pendapatan Kabupaten Tabanan. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas pendapatan Kabupaten Tabanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak mempengaruhi perilaku membayar pajak bagi Wajib Pajak hotel. Dalam penelitian ini *Theory of Planned Behavior* terbukti memberikan penjelasan positif bahwa keyakinan yang mengacu pada perilaku (persepsi akan manfaat pengetahuan perpajakan), norma subyektif (persepsi yang baik atas pelayanan fiskus) dan control perilaku yang dipersepsikan (persepsi akan seberapa kuat biaya kepatuhan dan sanksi perpajakan) mempengaruhi niat (kemauan membayar pajak) bagi Wajib Pajak hotel.

Setelah memiliki keyakinan dengan pengetahuan pajak yang memadai, termotivasi atas pelayanan berkualitas yang diberikan petugas dinas, biaya kepatuhan pajak yang rendah dan adanya sanksi pajak yang tegas, maka Wajib Pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan kemudian merealisasikan niat tersebut, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengajukan beberapa saran yaitu bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan diharapkan Dinas pendapatan Kabupaten Tabanan dapat memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak secara kontinu agar Wajib Pajak dapat mengisi SPTDP dengan benar. Dinas pendapatan Kabupaten Tabanan juga harus dapat meningkatkan kepercayaan yang diberikan oleh Wajib Pajak dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak sesuai dengan kenyataan yang ada, sehingga dengan demikian Wajib Pajak tidak akan memiliki pandangan negatif terhadap petugas pajak dan akan merasa nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Diharapkan pula pemerintah dapat membuat kebijakan-kebijakan yang dapat menekan atau meminimalisir tingkat pengeluaran biaya waktu yang ditanggung oleh Wajib Pajak seperti dengan menerapkan e-filling dan e-billing di Kabupaten Tabanan yang merupakan cara pemenuhan kewajiban perpajakan secara online sehingga Wajib Pajak bisa memenuhi kewajiban perpajakannya dimana saja dengan mudah, cepat dan akurat tanpa membuang-buang waktu.

Sanksi perpajakan harus ditingkatkan untuk disosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi perpajakan agar Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan tidak meremehkan setiap sanksi. Untuk peneliti selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas wilayah penelitian, tidak hanya di Kabupaten Tabanan, namun dapat memperluas wilayah penelitian diluar Kabupaten Tabanan.

## REFERENSI

- Ajzen, Icek. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp: 179-211.
- Ali et al. 2001. The Effect of Taxes Rates and Enforcement Policies on Tax Payer Compliance: A Study of Self-Employed Tax Prayer. *Antlantic Economic Journal*, 29(2): June.
- Chau, Gerald and Patrik Leung. 2009. A Critical Riview Of Fischer Tax Compliance Model : A Research Syntesis. *Journal Of Accounting And Taxation*. 1(2), pp: 34-40.
- Devos, ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance. *Revenue Law Journal*. 19(1), pp: 1-41.
- Doran, Michael. 2009. Tax Pinalties and Tax Compliance. *Harvad Journal on Legislation*, Vol 46, pp: 111-16.
- Franzoni, Luigi Alberto. 1998. Tax Evasion and Tax Compliance. *Encyclopedia of Law and Economics*.
- 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 riview*. 1(1) h: 19-27.
- Gravelle, Jane G. 2009. Tax Havens: International Tax Avoidance and Evasion. *Congressional Research Service*.
- Green, L. 1991. Precede-Proceed Framework. Colombia: *My Field Publishing Company*.
- Ho. Daniel. 2009. A Study hongkong Tax Compliance Ethics. *International Bussines Research*, 2(4), pp: 188-193.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kaplow, Louis. 1996. How Tax Complexity and Enforcement Affect the Equity and Efficiency of the Income Tax. *National Tax Journal*. 49(1), pp: 135-150.

- Kemala, Winda. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM. FEKON*, 2(1), h: 1-15.
- Kurniawati, Meiliana Dan Agus Arianto Toly. 2014. Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat. *Tax & Accounting Review*, 4(2), h: 1-12.
- Lederman, Leandra. 2003. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6), pp:1453-1514.
- Manalu, Derli. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *Jom Fekon*. 3(1), h: 822-836.
- Murti, Hangga Wicaksono, Jullie J. Sondakh, Harijanto Sabijono. 2014. Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal Emba*. 2(3), h: 389-398.
- OECD. (2004). *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax*. Centre for Tax Policy and Administration.
- Ongkowijoyo, Lukas. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi pada KPP Pratama Malang Utara). *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang.
- Palil, M Rizal. 2005. Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System? Evidence from Malaysia Tax Administrative. *The Journal of American Academy of Business*. Cambridge. No. 2. Maret.
- Prasetyo, Adinur. 2008. Pengaruh Uniformity Dan Kesamaan Persepsi, Serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kepatuhan Pajak (Minimalisasi Biaya Kepatuhan Pajak Pada Perusahaan Masuk Bursa). *Disertasi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.
- Rahayu, Puji. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru). *Jom FEKON*. 2(2), hal : 1-14.

- Roshidi, Mohamad Ali. 2003. The Effects of Knowledge on Tax Compliance Behaviors Among Malaysian Tax Payaer. *Malaysian Journal of Bussines Research*. Fakultas Bisnis Universitas Idris Malaysia.
- Samira, Leni. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Kota Bogor. *Jurnal Akunida*. 1(1), h: 49-59.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Panelitian Kuantitatif : Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi 1. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Slemrod, Red. 1991. Did The Tax Act of 1986 Simplify Tax Matters?. *The Journal of Economics Prospectives*. 6(1), pp: 45-57.
- Susmita, Putu Rara. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. “ Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung ”. *Jurnal Emba*, 1(3), h: 960-970.