

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI  
PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL**

**I Putu Adi Putra Sanjaya**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: Adiputra\_Choopy@yahoo.com/ telp. +62 85 339 102 742

**ABSTRAK**

Pembangunan nasional pada dasarnya diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam pembangunan nasional perlu pembiayaan pembangunan baik dalam negeri maupun luar negeri. Penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial. Pajak hotel Kota Denpasar merupakan pajak yang paling besar penerimaannya dibandingkan pajak-pajak yang lainnya. Untuk pajak hotel di Kota Denpasar diatur dalam Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2011. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang didahului oleh uji asumsi klasik, yang diolah menggunakan program *SPSS for windows* versi 15.0. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dengan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing sebesar 3,043; 3,365 dan 3,755 serta memiliki nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,003; 0,001 dan 0,000.

**Kata Kunci:** faktor-faktor kepatuhan wajib pajak

**ABSTRACT**

National development is essentially organized by the government and society. In need of financing the construction of national development both domestically and abroad. The results of tax revenue in the country is a source of government funding to improve the welfare and prosperity and to tackle social problems. Tax hotel in Denpasar city is the biggest tax revenues than other taxes. To tax in Denpasar Regional Regulation No. 5 Denpasar 2011. In this study using descriptive statistical analysis of the data analysis and multiple linear regression analyzes were preceded by the classical assumption, which is processed using *SPSS for Windows* version 15.0. Based on the analysis, quality of service, moral obligation and sanction tax effect on tax compliance in paying taxes in the Revenue Service Denpasar tcount respectively 3.043, 3.365 and 3.755, as well as having significant value respectively 0.003, 0.001 and 0.000.

**Keywords:** tax compliance factors

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional pada dasarnya diselenggarakan oleh masyarakat bersama dengan pemerintah. Dalam pembangunan nasional perlu pembiayaan pembangunan baik dalam negeri maupun luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri harus terus ditingkatkan dan digali untuk membantu dalam melaksanakan pembangunan nasional. Pemerintah saat ini terus meningkatkan upaya untuk menggali penerimaan dalam negeri dari sektor pajak karena sektor pajak merupakan penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, dimana hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial, melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara (Rusydi, 2009). Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara (Alim, 2005). Di Kota Denpasar pajak hotel merupakan pajak yang paling besar penerimaannya dibandingkan pajak-pajak yang lainnya, hasil dari penerimaan pajak tersebut digunakan oleh Pemerintah Kota Denpasar untuk untuk membiayai dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Denpasar. Pajak hotel untuk Kota Denpasar diatur dalam PERDA Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2011. Apabila peraturan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien (Suryadi, 2006). Penerimaan pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar masih dapat terus digali dan ditingkatkan untuk menambah penerimaan pajak daerah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan. Pada Tabel 1. disajikan jumlah hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

**Tabel 1.**  
**Perkembangan Pendaftaran Hotel Pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar**  
**Tahun 2008- 2012 (Dalam Unit )**

Tahun	Kategori				Jumlah
	Hotel Berbintang	Villa	Hotel Melati	Pondok Wisata	
2008	26	33	157	41	257
2009	26	35	164	45	270
2010	26	40	179	55	300
2011	26	41	186	67	320
2012	26	44	199	73	342

*Sumber : Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Tahun 2013*

Berdasarkan Tabel 1. jumlah hotel di Kota Denpasar terus mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan oleh tingginya perkembangan disektor pariwisata dan tingginya jumlah kunjungan wisatawan, serta banyaknya peran pengusaha dan investor yang melakukan bisnis di bidang perhotelan. Hampir setiap tahun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak hotel namun tidak semua wajib pajak hotel patuh membayar pajak hotelnya dengan tepat waktu. Menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh Martin (2010), kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Pengertian kepatuhan pajak menurut (James, 2004), yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang berlaku. Masih rendahnya kewajiban moral wajib pajak hotel dapat dilihat adanya tunggakan yang cukup besar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Pada Tabel 1.2 disajikan jumlah tunggakan dan denda pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

**Tabel 2.**  
**Tunggakan Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2008-2012**  
**(Dalam Ribuan Rupiah)**

Tahun	Tunggakan
2008	330.847.759
2009	329.123.507
2010	18.849.082
2011	355.435.716
2012	532.407.934

*Sumber : Dinas Pendapatan Kota Denpasar, Tahun 2013*

Berdasarkan Tabel 2 tunggakan pajak hotel di Kota Denpasar mengalami peningkatan dari tahun 2008 sampai dengan 2012, peningkatan ini mengindikasikan semakin menurunnya kewajiban moral wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak hotel. Tahun 2010 terjadi penurunan tunggakan sebesar Rp. 310.274.425. Pada tahun 2011 dan tahun 2012 kembali terjadi kenaikan tunggakan yang cukup besar. Besarnya tunggakan pajak hotel ini mungkin disebabkan oleh faktor ekonomi pasca krisis ekonomi yang melanda perekonomian Indonesia. Melihat tunggakan pajak diatas menandakan bahwa wajib pajak masih belum patuh akan kewajibannya membayar pajak hotel yang dikelola. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos,2009).

Untuk mengatasi tunggakan pajak yang setiap tahun meningkat diperlukan kualitas pelayanan, kewajiban moral dari wajib pajak dan sanksi perpajakan yang dibuat dari pemerintah Kota Denpasar. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban

perpajakannya. Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009: 217). Menurut Burhanudin (2009) kualitas pelayanan merupakan sikap atau pertimbangan global tentang pengertian keuangan terhadap suatu pelayanan.

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

Kualitas pelayanan menurut Chen and Tan (2004) dalam Ussahawanichakit (2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelanggan umumnya memerlukan produk barang atau jasa yang dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Wiyono, 2006). Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Jika pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh organisasi, maka pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi (Purwanto, 2004). Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2002) ada Lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Menurut Wenzel (2005) moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib

pajak. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Ho, 2009).

Selain kualitas pelayanan dan keajiban moral dari wajib pajak diperlukan juga sanksi perpajakan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2009:47). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Ali *et al* (2001) sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008).

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

Anjarini (2012) mengatakan bahwa *self assesment system* selama ini dalam prinsipnya telah membuat anggapan bahwa pajak tidak lagi dianggap sebagai beban melainkan sebuah tugas kenegaraan yang harus dilaksanakan. Diantunya *self assesment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) yang terjadi di warga masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (*Voluntary compliance*) (Darmayanti, 2004). Tapi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, hal ini dapat dilihat dari belum optimalnya

penerimaan pajak dan banyaknya tunggakan wajib pajak. Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Riahi, 2004). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu di tingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery Setiawan, 2011).

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

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H<sub>2</sub> : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

H<sub>3</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar yang berkedudukan di Jalan Letda Tantular No. 12 Denpasar. Alasan memilih Dinas Pendapatan Kota Denpasar karena kantor ini merupakan tempat pelayanan dan pembayaran pajak hotel Daerah Kota Denpasar, jumlah hotel di Kota Denpasar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

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

Seseorang dalam dirinya memiliki kewajiban moral, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela yang dapat dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan khusus wajib pajak hotel.

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

Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano,2006:110) kepatuhan berarti patuh atau tunduk kepada aturan.

Responden penelitian ini adalah minimal karyawan hotel atau staf accounting dan pajak yang bekerja di hotel tersebut dengan masa kerja minimal 1 tahun, karena wajib pajak ini yang dapat menikmati pelayanan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar tersebut.

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2007:115). Populasi penelitian ini wajib pajak hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Sampel merupakan jumlah dan karakteristik yang dalam populasi tersebut (Sugiyono,2007:116). Metode aksidental sampling digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2008:122) aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data.

Kriteria responden penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan sampel seratus wajib pajak hotel. Jumlah seratus wajib pajak hotel dalam sampel diperoleh dari hasil rumus Slovin (Husein, 2008:78) :

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

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi
- e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel :



$$n = \frac{342}{(1 + 342(0,1)^2)}$$

$$n = 99,70$$

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

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar sebesar 342 wajib pajak. Data dalam penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Karakteristik dari responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Untuk mengetahui proporsi wajib pajak hotel Laki-Laki dan Perempuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jenis kelamin dapat sebagai acuan penelitian ini. Sebagian besar responden penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 71 orang (71%) dan 29 orang responden (29%) perempuan. Umur responden menggambarkan tingkat kedewasaan atau pengalaman seseorang dalam mengambil keputusan yang menjadi responden dengan jumlah tertinggi yaitu golongan umur 45 sampai dengan 49 tahun sebanyak 22 orang responden (22%) dan jumlah yang terendah yaitu golongan umur 60-64 tahun sebanyak 1 orang responden (1%). Untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan intelektualitas yang dimiliki oleh responden dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing responden. Responden dengan tingkat pendidikan S1 merupakan responden dengan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 41 orang responden (41%).

Hasil pengujian statistik deskriptif menunjukkan nilai minimum variabel kualitas pelayanan sebesar 36, nilai maksimum sebesar 72 dan rata-rata sebesar 54,77. Deviasi standar kualitas pelayanan 7,889. Berdasarkan hasil analisis deskriptif perbedaan nilai kualitas pelayanan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya 7,889. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kewajiban moral mempunyai nilai minimum 5, nilai maksimum 16, rata-rata 13,39, dan deviasi standar 1,994. Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai minimum 9, nilai

maksimum 20, rata-rata 16,24 dan deviasi standar 2,892. Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum 9, nilai maksimum 20, rata-rata 16,24, dan deviasi standar 2,896.

Dalam menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor sehingga didapat nilai *Pearson Correlation* dilakukan dengan uji validitas. Nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan kualitas pelayanan berkisar antara 0,840 sampai 0,969. Hasil uji validitas instrument untuk kewajiban moral berkisar antara 0,793 sampai 0,856. Nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan sanksi perpajakan berkisar antara 0,684 sampai 0,833 dan untuk masing-masing butir pertanyaan kepatuhan wajib pajak berkisar antara 0,811 sampai 0,858. Semua nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan, yaitu menunjukkan nilai di atas 0,30. Berdasarkan hal tersebut berarti butir dari masing-masing pertanyaan dalam penelitian ini valid.

Pengujian yang dilakukan untuk memenuhi ketepatan dari jawaban kuesioner adalah uji reliabilitas. Instrument yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60. *Cronbach Alpha* variabel kualitas pelayanan adalah 0,956. *Cronbach Alpha* variabel kewajiban moral adalah 0,854. *Cronbach Alpha* variabel sanksi perpajakan adalah 0,882. Nilai *Cronbach Alpha* variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,887. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* > 0,60. Berdasarkan hal tersebut berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan program SPSS 15.0 for windows.

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

<b>Keterangan</b>	<b>Indikator</b>	
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Z	0,769
	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,595
Uji Multikolonieritas	<i>Tolerance</i> X <sub>1</sub>	0,579
	<i>Tolerance</i> X <sub>2</sub>	0,352
	<i>Tolerance</i> X <sub>3</sub>	0,383
	<i>VIF</i> X <sub>1</sub>	1,727
	<i>VIF</i> X <sub>2</sub>	2,840
	<i>VIF</i> X <sub>3</sub>	2,611
Uji Heteroskedastisitas	Sig. X <sub>1</sub>	0,534
	Sig. X <sub>2</sub>	0,238
	Sig. X <sub>3</sub>	0,259

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS

Hasil dari uji normalitas pada Tabel 3 menunjukkan nilai *Sig (2-Tailed)* adalah 0,595 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,769. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai *Sig (2-Tailed)* (0,595) > dari *Level of Significant* (0,05), dari hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berdistribusi normal.

Hasil uji multikolonieritas pada Tabel 3 menunjukkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan mempunyai nilai VIF di bawah 10 dan nilai *Tolerance* diatas 0,10. Ini berarti tidak terjadi multikolonieritas kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan.

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* variabel bebas kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan dalam model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,234	0,077	3,043	0,003
	KewajibanMoral (X <sub>2</sub> )	0,332	0,099	3,365	0,001
	SanksiPerpajakan(X <sub>3</sub> )	0,356	0,095	3,755	0,000
<i>Constant</i> = 2,01783410		F-Hitung = 65,135			
<i>Adjusted R Square</i> = 0,660		Sig = 0,000			

Keterangan Tabel:

$\alpha$ = Intersep/konstanta	= 2,01783410
$\beta_1$ = Koefisien Regresi dari variabel kualitas pelayanan	= 0,234
$\beta_2$ = Koefisien Regresi dari variabel kewajiban moral	= 0,332
$\beta_3$ = Koefisien Regresi dari variabel sanksi perpajakan	= 0,356

Persamaan garis linear bergandanya adalah:

$$Y = 2,01783410 + 0,234X_1 + 0,332X_2 + 0,356X_3 + \mu \dots \dots \dots (2)$$

Persamaan dari regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta 2,01783410 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan sebesar 2,01783410 apabila nilai kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan adalah nol (0). Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) = 0,234. Berdasarkan pernyataan diatas berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai koefisien regresi kewajiban moral (X<sub>2</sub>) = 0,332. Dalam hal ini berarti bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X<sub>3</sub>) = 0,356. Berdasarkan pernyataan diatas berarti sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil olahan program SPSS versi 15.0 for windows, dapat dilihat nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 65,135 dengan tingkat signifikansi 0,000. Model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh pada

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka.

Nilai  $t_{hitung} (3,043) > t_{tabel} (1,98)$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,003 < \alpha = 0,025$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai  $t_{hitung} (3,365) > t_{tabel} (1,98)$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < \alpha = 0,025$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti variabel kewajiban moral ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Nilai  $t_{hitung} (3,755) > t_{tabel} (1,98)$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,025$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti variabel sanksi perpajakan ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Dinas Pendapatan Kota Denpasar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima pada saat membayar pajak hotel. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak atas pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yang akan dapat meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan khususnya pajak hotel. Wajib pajak diharapkan lebih menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak bisa meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajibannya

dalam membayar pajak. Hal tersebut tentu saja tidak terlepas dari peran serta pemerintah sebagai pengelola keuangan negara maupun daerah yang salah satunya berasal dari sektor pajak agar lebih jujur dalam pengelolaan keuangan negara, sehingga wajib pajak dapat merasakan bahwa hasil pembayaran pajak mereka tidak disalahgunakan. Pemerintah Kota Denpasar diharapkan dapat menjaga pengenaan sanksi pajak bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran agar dapat memberikan efek jera bagi masyarakat selaku wajib pajak, agar masyarakat selaku wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya untuk membayar pajak hotel dapat segera ditindak. Kemudian untuk peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak hotel selain kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan variabel independen lain seperti tingkat penghasilan wajib pajak, tarif pajak, biaya kepatuhan dan tanggung jawab moral.

## **REFERENSI**

- Anjarini, Kusujarwati, Heri Prasetyo, Buntoro, dan Irani, Lia Dahlia. Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. *Jurnal Akuntansi Perpajakan* 2012.
- Ajsen, icek. 2002 *Constructing a TBP Questionnaire : Conceptual and Mmethodological Considerations*. September (Revised January, 2006)
- Ali *et al.* 2001. The Effect Of Tax rates and Enfoercement Policies on Tax Payer Compliance. A Study of self-Employed Tax Payer. *Antlantic Economic Journal*. 29 (2): June.
- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Tegnologi Informasi*, IV (2).
- \_\_\_\_\_. 2011. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2011. *Tentang Pajak Hotel*.
- Burhanudin. 2009. Service Quality Dimensions in Public Sector. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi Ventura*, 12 (2):h:129-136.

- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.
- Gerald, Chau and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2): h:34-40.
- Darmayanti, Theresia Woro. 2004. Pelaksanaan Self Assessment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, X (1): h:108-109.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenade Media Group.
- Devos, ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non. Compliance. *Revenue Law Journal*. Vol. 19 : 155. 1 Articlez
- Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation* Vol. 46, page : 111-161
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Complience Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- James, Simon. Clinton, Alley. 2004. Tax Complience, Self Assessment and Tax Adminitration. *Journal Of Finance And Management In Public Service*. Vol.2, No. 2,p: 24-42
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah.*Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2): h:151-160.
- Lederman, Leandra. 2003a. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6): h:1453-1514.
- Martin, Lumumba Omweri, Migwi S. Wanjohi, Obara Magutu, and John Mageto Mokoro. 2010. Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour in Kenya. *African Journal of Business & Management*, 1: h:112-122.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Ery Setiawan.2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.*Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Muchtar Hidayat. 2010. Analisis Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris

- pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12 (1): h:11-23.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Purwanto Waluyo. 2004. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa Tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi*, h: 1-9.
- Rusydi, Khoiru. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 (1): h:61-70, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Riahi, Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Moral. *Journal of Bussiness and Management University of Illions at Chicago, USA. V (13): h:135–143*
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1): h:105-121.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Torgler, B (2005). Tax Morale and direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21, h:525-531.
- Ussahawanichakit, Phapruek. 2008. Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performance of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, 5 (1): h:85-138.
- Wiyono, Slamet. 2006. Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemn Daya Saing*, 2 (2): h:188-197.
- Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Etichs, Norms and Tax Compliance. *Journal Of Economics Psychology*. 26(24). 491-208.