

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK HOTEL, PAJAK
RESTORAN DAN PAJAK HIBURAN DI KOTA DENPASAR**

**Mika Trisnawati¹
Wayan Sudirman²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email : mika_trisnawati@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan pengumpulan data dengan kuisioner kepada 154 wajib pajak terdiri dari 56 wajib pajak hotel, 77 wajib pajak restoran dan 21 wajib pajak hiburan. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan *path analysis* menunjukkan bahwa 1) pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar; 2) pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar; 3) pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

Kata kunci : kepatuhan, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect factors of the tax payerson their obedience to pay the hotel, restaurant and entertainment taxes in Denpasar. The method used was quantitative research method. The source of data used primary data. Data collection methods used were questionnaires, observation and interviews. Respondents were determined by the formula of slovin, totaling 154 taxpayers comprised of 56 hotel taxpayers, 77 restaurant taxpayers, and 21 entertainment taxpayers. Sampling was done by accidental sampling. Results of hypothesis testing conducted by path analysis showed that, 1) the tax knowledge, quality of service and tax audits positively influenced on the awareness of the taxpayers to pay the hotel, restaurant and entertainment taxes in Denpasar; 2) the knowledge of tax, service quality, tax audits and taxpayer awareness positively affected on the taxpayers obedience to pay the hotel, restaurant and entertainment taxes in Denpasar; 3) the knowledge of tax does not significant effect on the taxpayers obedience through awareness of the taxpayers to pay the hotel, restaurant and entertainment taxes in the City of Denpasar. Service quality, and tax audits indirectly gave significant effect on the taxpayers obedience through awareness of the taxpayers to pay the hotel, restaurant and entertainment taxes in the City of Denpasar.

Keywords: obedience, tax knowledge, quality of service, tax audits

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak daerah salah satu sumber dana pemerintah daerah. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai oleh sektor pajak. Pemerintah daerah juga dituntut untuk mengalokasikan hasil penerimaan pajak dan retribusi daerah untuk mewujudkan pembangunan dan menunjang keperluan pemerintahan daerah itu sendiri (Mulyadi,2011).

Provinsi Bali sebagai daerah tujuan pariwisata baik wisata domestik maupun mancanegara juga harus siap dengan sarana dan prasarana pendukung baik hotel, restoran maupun hiburan. Wisatawan yang datang ke Bali biasanya menginap di tempat yang mempunyai fasilitas yang memadai. Hotel, restoran dan hiburan merupakan salah satu sarana pendukung perekonomian dan pariwisata. Penerimaan pajak daerah yang berasal dari pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar sebagai sumber pembiayaan mengalami peningkatan yang cukup signifikan oleh karena itu pajak daerah tersebut tetap merupakan primadona untuk membiayai pengeluaran daerah di Kota Denpasar. Bagi Pemerintah Kota Denpasar, walaupun kemampuan fiskal yang berasal dari PAD masih terbatas, namun pajak daerah masih memegang peranan penting.

Pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan adalah jenis pajak daerah mempunyai karakteristik yang sama, dimana wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki usaha di bidang perhotelan, restoran maupun hiburan yang menjadi wajib pungut atas obyek pajak atau setiap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan mempunyai hak untuk memungut pajak atas

pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayarkan pajak tersebut kepada Pemerintah Daerah. Pajak hotel, pajak resoran dan pajak hiburan merupakan pajak daerah yang dikenakan kepada subyek pajak yaitu konsumen yang telah menikmati jasa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, pengelola restoran atau pengusaha hiburan. Konsumen hotel adalah subyek pajak hotel yang wajib dikenakan pajak atas pelayanan hotel, konsumen restoran adalah subyek pajak resoran atas pelayanan yang diberikan oleh resoran dan konsumen yang menikmati hiburan adalah subyek pajak hiburan. Pajak yang telah dipungut oleh wajib pajak tersebut wajib dilaporkan dan disetorkan oleh wajib pajak kepada Pemerintah Daerah. Perkembangan jumlah wajib pajak hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar setiap tahun menunjukkan peningkatan dalam jumlah wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa perkembangan perekonomian di Kota Denpasar yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Pajak daerah di Kota Denpasar diatur dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 Berdasarkan UU tersebut pemungutan pajak menerapkan *self assessment system* sehingga kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang sangat menentukan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Agar penerimaan pendapatan pajak optimal, perlu kesadaran masyarakat untuk mentaati kewajiban perpajakan yang ada. Ketaatan membayar pajak menjadi masalah penting kalau wajib pajak belum patuh, akan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang akhirnya merugikan negara karena berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013). Kepatuhan pajak menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh Martin (2010), adalah suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan yaitu melaporkan, penyimpanan dan membayarkan pajak. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak merupakan suatu norma (Lederman, 2003).

Kepatuhan pajak adalah wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa adanya paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang masih

berlakumenurut (James, 2004). Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009).

Dinas Pendapatan Kota Denpasar telah menerapkan sistem *self assessment* dalam penetapan pajak hotel, pajak restoran serta pajak hiburan. Dalam sistem ini, WP diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri jumlah pajak terhutang, yang dilaporkan melalui Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Dalam penerapan *self assesment*, beberapa fenomena yang terjadi dan menyebabkan pelaksanaan *self assesment system* dalam pemungutan pajak daerah tidak efektif, diantaranya adalah tidak terbukanya wajib pajak tentang total penjualan yang diterima, wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan untuk memperkecil jumlah pajak yang disetor, wajib pajak tidak memahami peraturan yang berlaku dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak serta perhitungan pajak daerah yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga menyebabkan penerimaan pajak belum optimal.

Anjasrini (2012) mengatakan bahwa pada prinsipnyaself *assesment system* telah membuat anggapan bahwa pajak tidak lagi dianggap sebagai beban melainkan sebuah tugas kenegaraan yang harus dilaksanakan. Diterapkannya *self assesment system* menjadikan misi dan konsekwensi kesadaran yang terjadi pada masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (Darmayanti, 2004). Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dari wajib pajak dalam pelaksanaan sistem tersebut (Riahi, 2004).

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evation*. Hal senada juga dikemukakan oleh Widayati dan Nurlis (2010) bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang baik, akan

memiliki persepsi yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. Parasuraman (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu jasa ditentukan oleh lima faktor yaitu *realibility*, *responsivess*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.

Ali, et.al. (2001) menyatakan 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. Tindakan pemeriksaan pajak yang diatur dalam pasal 29 UU KUP merupakan keseimbangan dari sistem yang ada (Burton, 2008). Sistem *self assessment* tidak akan ada artinya bila tidak diikuti dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan oleh fiskus. Hasil dari keseimbangan tersebut adalah kepatuhan wajib pajak .

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar?
- 2) Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar?
- 3) Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran wajib pajak di Kota Denpasar?
- 4) Bagaimana pengaruh kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kota Denpasar.

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan teori dan mendukung penelitian sebelumnya tentang faktor-

faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau bahan penelitian lebih lanjut serta menambah informasi yang berkaitan dengan teori pemungutan pajak dalam hubungannya dengan sikap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya serta dampaknya terhadap penerimaan daerah di Kota Denpasar.

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kota Denpasar dalam mengambil kebijakan peningkatan penerimaan pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan dalam pembangunan daerah.

Secara teoritis, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.
- 2) Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.
- 3) Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Rancangan, Lokasi, Sumber Data, Populasi dan Sampel

Rancangan digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan (lima) dimensi pengukuran, yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran serta pajak hiburan Kota Denpasar.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar, menggunakan data primer. Populasi adalah WP hotel, WP restoran dan WP hiburan Kota Denpasar tahun 2014 sebanyak 1155 wajib pajak. Sampel diambil dari sebagian populasi, dan besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 7,5 persen diperoleh sampel 154 WP. Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*.

Definisi Operasional Variabel

1) Pengetahuan Pajak (X_1)

Pengetahuan pajak merupakan seberapa besar ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan perpajakan mengukur persepsi WP terkait dengan pengetahuan tentang tarif pajak, kewajiban dan hak, peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi perpajakan serta perhitungan dan pelaporan pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

2) Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara yang diinginkan oleh WP hotel, wajib pajak restoran dan wajib pajak hiburan tentang penilaian

mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Dinas Pendapatan Kota Denpasar).

3) Pemeriksaan Pajak (X_3)

Pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan proporsional sesuai standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhankewajiban perpajakan.

4) Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Kesadaran WP pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar adalah salah satu itikad baik berdasarkan hati nurani yang tulus ikhlas dari seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

5) KepatuhanWajib Pajak (Z)

Kepatuhan WP merupakan suatu keadaan WP hotel, wajib pajak restoran dan WP hiburan memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakan.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode berikut:

- 1) Kuisisioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diberikan jawaban berkaitan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini diberikan pertanyaan tentang pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang pajak daerah, persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan publik, persepsi wajib pajak tentang pemeriksaan pajak, sehingga dapat diukur tingkat

kesadaran dan kepatuhannya dalam pemungutan dan pembayaran pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

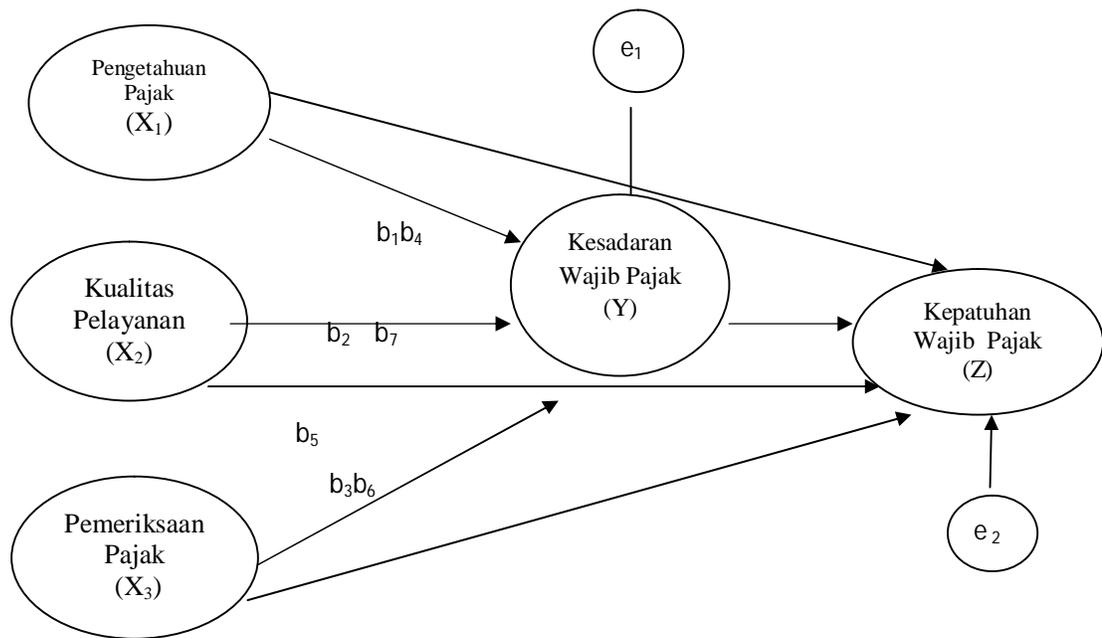
- 2) Observasi yaitu pengumpulan data dilakukan ke instansi-instansi terkait (BPS, Dinas Pendapatan Kota Denpasar) untuk pengumpulan data berkaitan dengan penelitian ini seperti data jumlah wajib pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Denpasar, data jumlah penerimaan dan jumlah tunggakan pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Denpasar dan data PAD Kota Denpasar.
- 3) Wawancara mendalam adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka (*face to face*) antara pencacah dengan informan yang dapat dipercaya (Usman, 2007). Dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada informan sehingga informan mau memberikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan.

Teknik Analisis

. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linier bergandadengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) dari hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel (Paul Webley, 1997 dalam Haryono, 2012).

Model ini dipertimbangkan untuk digunakan dalam suatu penelitian karena hubungan yang dianalisis merupakan hubungan sebab akibat dengan model yang kompleks. Dalam analisis jalur terdapat suatu variabel yang berperan ganda yaitu sebagai variabel independen pada suatu hubungan, namun menjadi variabel

dependen pada hubungan lain mengingat adanya hubungan kausalitas yang berjenjang. Bentuk hubungan seperti ini membutuhkan alat analisis yang mampu menjelaskan sistem secara simultan. Model analisis jalur dalam penelitian ini terdapat pada gambar 1.



Gambar 1
Diagram Path

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, karakteristik WP dapat dilihat dari jenis usaha, umur, jenis kelamin dan pendidikan. Responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan bidang usahanya yaitu bidang usaha perhotelan sebanyak 56 WP, restoran sebanyak 77 WP dan hiburan sebanyak 21

WP. Secara umum rata-rata umur responden di lokasi penelitian masih berada pada kelompok usia produktif untuk bekerja artinya secara fisik masih memiliki potensi yang besar untuk menghasilkan pendapatan. Responden berusia 31-50 tahun dengan prosentase 55 persen.

Berdasarkan jenis kelamin, 64,9 persen responden adalah laki-laki. Hal ini dapat dimaklumi karena mereka yang bergerak di bidang usaha hotel, restoran dan hiburan kebanyakan adalah laki-laki. Responden sebagian besar berpendidikan diploma dan strata 1. Hal ini menunjukkan rata-rata WP memiliki pendidikan yang tinggi sehingga dapat dinilai bahwa mereka mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang cukup dalam mengelola usahanya.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Apabila koefisien korelasi (r kritis) positif dan lebih besar dari 0,3 dengan tingkat kepatuhan alpha 0,05 maka indikator tersebut dikatakan valid (Sugiyono, 2013). Berdasarkan analisis *Correlation* dalam penelitian ini semua indikator menunjukkan nilai signifikansi diatas 0,05 dan nilai korelasi (r kritis) semua diatas 0,3. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel adalah valid.

Reliabel berarti seberapa besar suatu pengukuran dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama (Sugiyono, 2013). Suatu variabel dikatakan

reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2013). Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini diperoleh nilai *cronbach alpha* diatas 0,6. Hal inimenunjukkanvariabeldalam penelitian ini adalah reliabel.

Pemenuhan Asumsi Analisis Jalur

Pemeriksaan terhadap pemenuhan asumsi yang melandasi analisis jalur perlu dilakukan agar hasilnya memuaskan. Asumsi yang melandasi analisis jalur adalah sebagai berikut.

- (1) Hubungan antar variabel adalah linier dan aditif. Uji linieritas menggunakan *curve fit*. Hasil olah data yang diringkas pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa semua variabel yang dipasangkan memiliki hubungan linier yang signifikan. Oleh karena itu asumsi linieritas dalam penelitian ini telah terpenuhi.

Tabel 1
Ringkasan Model Linier Antarvariabel Penelitian

Hubungan	R ²	F hitung	df1	df2	P.value	Keterangan
X1→Y	0,167	3,580	1	152	0,011	Signifikan
X2→Y	0,102	17,228	1	152	0,000	Signifikan
X3→Y	0,168	30,600	1	152	0,000	Signifikan
X1→Z	0,161	3,245	1	152	0,021	Signifikan
X2→Z	0,253	3,944	1	152	0,049	Signifikan
X3→Z	0,241	3,747	1	152	0,048	Signifikan
Y→Z	0,765	12,587	1	152	0,001	Signifikan

Sumber: hasil analisis diolah, 2015

- (2) Hanya model rekursif dapat dipertimbangkan. Pada Gambar 1 bahwa model yang dibuat hanya sistem aliran kausal ke satu arah, tidak bolak-balik yang mana model ini disebut rekursif, sehingga analisis jalur layak diterapkan dalam penelitian ini.

(3) *Observed variables* diukur tanpa kesalahan. Analisis jalur dalam penelitian ini menggunakan indikator jamak dengan data dari sumber primer, sehingga menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan yang memerlukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini.

Pengaruh Langsung

Untuk mendapatkan koefisien jalur, pada bagian ini secara bertahap diselesaikan melalui model persamaan regresi yaitu sebagai berikut.

1. Model 1 : Pengaruh Variabel Pengetahuan Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Pemeriksaan Pajak (X_3) terhadap Kesadaran Wajib Pajak Hotel, Wajib Pajak Restoran dan Wajib Pajak Hiburan di Kota Denpasar.
2. Model 2 : Pengaruh Variabel Pengetahuan Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Pemeriksaan Pajak (X_3) dan Kesadaran Wajib Pajak (Y) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Hiburan di Kota Denpasar (Z).

Koefisien path didapat dari metode *ordinary least square* (OLS) untuk tiap-tiap model persamaan dengan *software*SPSS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Ringkasan Koefisien Jalur

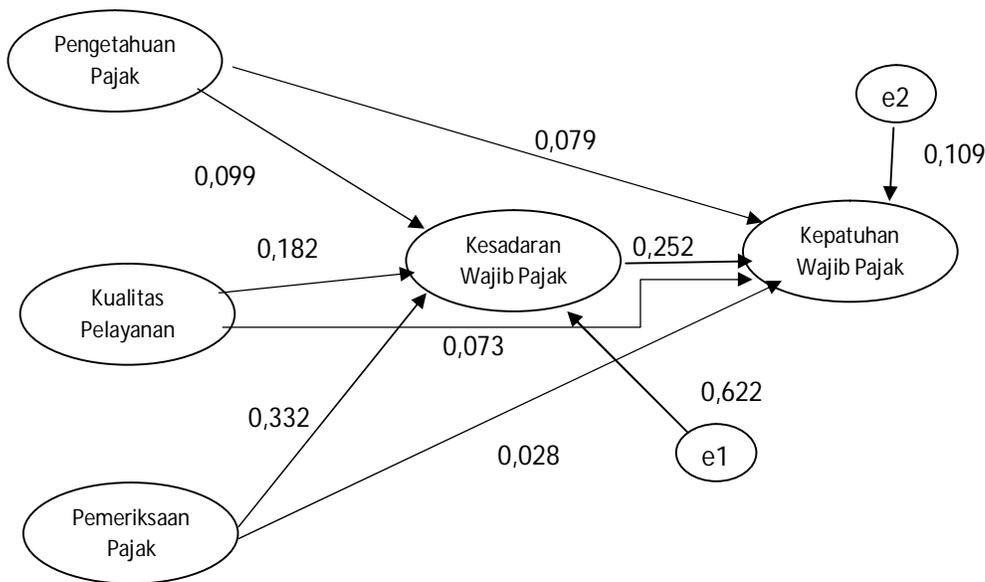
Hubungan	Koefisien Regresi		<i>Standard Error</i>	t hitung	P. value	Keterangan
	Standar	Tak Standar				
X1→Y	.099	.083	.061	2,160	.046	Signifikan
X2→Y	.182	.165	.072	2,296	.023	Signifikan
X3→Y	.332	.348	.083	4,193	.000	Signifikan
X1→Z	.079	.065	.040	1.999	.032	Signifikan
X2→Z	.073	.065	.159	1.837	.038	Signifikan

X3→Z	.028	.029	.155	1.733	.049	Signifikan
Y→Z	.252	.248	.277	2,873	.005	Signifikan

Sumber : hasil analisis diolah, 2015

Hasil olahan data memperlihatkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar.

Berdasarkan ringkasan koefisien dapat dibuat diagram jalur seperti Gambar 2 berikut.



Gambar 2
Standardized Path Diagram

Sesuai dengan teori *trimming* yang menyebutkan bahwa agar diperoleh model yang lebih valid, jalur-jalur yang tidak signifikan dihilangkan. Dalam penelitian ini tidak dilakukan modifikasi dengan menghapuskan pengaruh-pengaruh yang tidak signifikan, karena semua jalur-jalurnya signifikan.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa untuk persamaan 1, nilai $R^2_m=0,613$ memiliki arti bahwa 61,3 persen variasi dari kesadaran wajib pajak di Kota Denpasar mampu dijelaskan oleh variasi pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak, sedangkan sisanya sebesar 38,7 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak ada dalam model. Sedangkan untuk persamaan 2, nilai $R^2_m = 0,988$ memiliki arti bahwa 98,8 persen variasi dari kepatuhan wajib pajak mampu dijelaskan oleh variasi pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan sisanya 1,2 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Pengaruh Tidak Langsung

Berdasarkan hasil uji sobel dapat diketahui pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel mediasi yang tampak pada Tabel 3.

Tabel 3
Pengaruh Tidak Langsung Variabel Melalui Variabel Mediasi

Hubungan	Variabel Mediasi	ab	Sab	Z	Keterangan
X1→Z	Y	0,020584	0,01518	1,356	Non Signifikan
X2→Z	Y	0,040920	0,02280	1,795	Signifikan
X3→Z	Y	0,086304	0,03632	2,376	Signifikan

Sumber : hasil analisis diolah, 2015

Kriteria yang digunakan dalam analisis ini adalah jika z hitung $\leq z$ tabel, yaitu 1,645 maka H_0 diterima yang berarti variabel yang diteliti bukan variabel mediasi. Namun jika z hitung $> z$ tabel, yaitu 1,645 maka H_0 ditolak yang berarti variabel yang diteliti merupakan variabel mediasi.

Hasil olahan data pada Tabel 3 didapatkan bahwa hubungan pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai z hitung sebesar 1,356 atau lebih kecil dari nilai z tabel sebesar 1,645 sehingga variabel kesadaran wajib pajak adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel kesadaran wajib pajak bukan merupakan variabel mediasi pada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Denpasar.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak dengan nilai z hitung = 1,795 yang berada pada probabilitas 0,05 dan lebih besar dari z tabel sebesar 1,645 adalah signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel kesadaran wajib pajak merupakan variabel mediasi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak diperoleh nilai z hitung sebesar 2,376 lebih besar dari nilai z tabel sebesar 1,645 adalah signifikan. Oleh karena itu variabel kesadaran wajib pajak merupakan variabel mediasi dari pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4
Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Antarvariabel

Var	X ₁			X ₂			X ₃			Y		
	PL	PTL	PT	PL	PTL	PT	PL	PTL	PT	PL	PTL	PT
Y	0,099	-	0,099	0,182	-	0,182	0,332	-	0,332	-	-	-
Z	0,079	0,025	0,104	0,073	0,046	0,119	0,028	0,084	0,112	0,25 2	-	0,25 2

Sumber : hasil analisis diolah, 2015

Tabel 4 menjelaskan bahwa pengaruh langsung pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak sebesar 0,099 dan pengaruh tidak langsung tidak ada (nol), oleh karena itu pengaruh totalnya menjadi 0,099. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak sebesar 0,182 dan pengaruh tidak langsung tidak ada (nol), oleh karena itu pengaruh totalnya menjadi 0,182. Pengaruh langsung pemeriksaan pajak terhadap kesadaran wajib pajak sebesar 0,332 dan pengaruh tidak langsung tidak ada (nol), oleh karena itu pengaruh totalnya menjadi 0,332.

Pengaruh langsung pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,079 dan pengaruh tidak langsung melalui kesadaran wajib pajak sebesar 0,025, oleh karena itu pengaruh totalnya menjadi 0,104. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,073, dengan pengaruh tidak langsung melalui kesadaran wajib pajak sebesar 0,046, maka pengaruh totalnya menjadi 0,119. Pengaruh langsung pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,028, dengan pengaruh tidak langsung melalui kesadaran wajib pajak sebesar 0,084, maka pengaruh totalnya menjadi 0,112. Pengaruh langsung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar

0,252 dan pengaruh tidak langsung tidak ada (nol), oleh karena itu pengaruh totalnya menjadi 0,252.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak maka wajib pajak akan dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik sesuai dengan ketentuan perpajakan (Nugroho, 2012). Dalam penelitian yang senada, fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kegiatan perpajakan (Arum, 2012). Pemeriksaan pajak akan mendorong timbulnya kesadaran wajib pajak sehingga berdampak terhadap peningkatan penerimaan pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya dan bagaimana cara menghitungnya (Nazir, 2010). Berdasarkan teori yang dikemukakan dalam Scneider (2001), ditemukan adanya kaitan antara tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap bertambahnya kepatuhan

pajak. Senada dengan penelitian Anky (2011) serta Ghoni (2011) yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal yang sama juga didapat dari penelitian Siregar (2012), yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan sangatlah penting karena pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Hyun,2003 dalam Lusia,2013)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Hal tersebut sejalan dengan teori bahwa kepatuhan yang diinginkan tentu akan lebih berhasil bila diikuti dengan transaksi secara langsung berupa wujud pelayanan (Burton,2008). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Supadmi (2009) yang menyatakan untuk bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Hasil ini menguatkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardianti (2012) yang membuktikan adanya pengaruh antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena pemeriksaan pajak merupakan instrumen penting untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak baik formal maupun material dari peraturan perpajakan.

Dalam penelitian ini, variabel kesadaran wajib pajak tidak signifikan sebagai variabel mediasi dari pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu tidak ada pengaruh tidak langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran membayar pajak di Kota Denpasar. Hal ini sesuai dengan studi empiris bahwa dalam melaporkan kewajiban pajak, pembayaran pajak tergantung pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri (James,2004). Wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005).

Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran wajib pajak di Kota Denpasar adalah sebesar 5,4 persen. Berdasarkan teori bahwa 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).

Pemeriksaan pajak daerah merupakan alat kendali untuk mengamankan penerimaan daerah di sektor pajak. Sadar berarti wajib pajak telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Patuh berarti wajib

pajak wajib pajak telah melaporkan dan meyetorkan pajaknya. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, kinerja pengumpulan pajak akan semakin baik. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Denpasar.

Penerapan sistem *self assessment* pada pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan membutuhkan keandalan administrasi, pengawasan serta penegakan aturan dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak. Pemeriksaan pajak (Priantara, 2011) diharapkan akan menambah tingkat kepatuhan bagi wajib pajak karena wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya apabila mereka menyadari bahwa pajak merupakan salah satu penerimaan daerah yang akan berdampak pada peningkatan penerimaan.

Kontribusi pajak daerah sangat penting dalam mendukung peningkatan PAD (Marteen, et all, 2001). Peranan sektor pajak daerah menurut Robert (2002) mempunyai kontribusi terhadap PAD dan otonomi daerah. Jumlah total penerimaan pajak hotel, resoran dan hiburan sebagai komponen pembentuk pajak daerah di Kota Denpasar menunjukkan trend peningkatan seiring dengan peningkatan jumlah wajib pajaknya. Total realisasi penerimaan pajak hotel, restoran dan hiburan mempunyai kontribusi rata-rata 40 persen terhadap PAD Kota Denpasar. Jumlah hotel, restoran dan hiburan di Kota Denpasar yang terus berkembang maka penerimaan pajak dari sektor tersebut akan meningkat.

Besarnya potensi penerimaan daerah tidak hanya dilihat dari berkembangnya jumlah wajib pajak namun juga dari tingkat kepatuhan wajib pajak membayar

pajak. Kepatuhan wajib pajak bisa tercermin dalam nilai selisih antara rencana penerimaan pajak tersebut. Apabila semua wajib pajak hotel, restoran dan hiburan menaati dan patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, maka selisih antara rencana penerimaan pajak dengan realisasi penerimaan menjadi nol atau lebih. Secara sederhana, meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan tercermin pada menyempitnya selisih antara rencana penerimaan pajak dengan realisasi penerimaan pajak. Dalam penerapan *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak daerah sangat menentukan jumlah pajak yang akan diterima oleh pemerintah daerah yang nantinya akan mempengaruhi penerimaan PAD di Kota Denpasar yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini senada dengan penelitian Ariyeni, 2009 yang menyatakan bahwa pajak daerah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kemandirian keuangan daerah.

SIMPULAN DAN SARAN

Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran WP membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan kesadaran WP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan WP membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Sedangkan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap

ketaatan WP membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan melalui kesadaran wajib pajak di Kota Denpasar. Ketaatan WP membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan dapat mempengaruhi penerimaan daerah di Kota Denpasar karena pajak daerah memberikan kontribusi yang paling tinggi dalam pembentukan PAD di Kota Denpasar.

Disarankan agar Pemerintah Daerah terus melakukan sosialisasi berbagai kebijakan yang terkait dengan pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar kepada masyarakat sebagai subyek pajak dan wajib pajak secara terus menerus. Sosialisasi tersebut dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media massa cetak maupun elektronik. Sosialisasi memberikan pengetahuan bagi masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

REFERENSI

- Burton, Richard. 2008. *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Cummings, Ronald G., Jorge Martinez Vazquez, Michael McKee, Benno Torgler. 2005. Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence. *Annual Meeting of the Public Choice Society*, page:36.
- Devos, Ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Atitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance *Revenue Low Journal*. Vol.19:155.1 Articlez
- Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Comliance. *Harvard Journal On Legislation* Vol.46, page: 111-116
- Febri, Angky. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung. *E-Jurnal*. Unicom

- Mika Trisnawati, Wayan Sudirman., Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
- 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.
- Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol 4,5:4-9.
- Ghoni. 2011. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Universitas Negeri Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul. 2001. *Bunga Rampai Manajemen keuangan Daerah*. UPP-AMP Yogyakarta: YKPN.
- Haryono, Siswono dan Wardoyo Purwanto. 2012. *Structural Equation Modeling*. Bekasi : PT.Intermedia Personalia Utama.
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2):h:151-160
- Jonathan, Sarwono. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kerlinger, N,Fred. 2002. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kusnendi. 2008. *Model-Model Persamaan Struktural*. Bandung: Alfabeta
- Lederman, Leandra. 2003. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Low Journal*. 64(6):h:1453-1514
- Lusia, Rohmawati, Prasetyo, Rimawati,Yuni. 2013. Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*
- Mahmudi, 2009. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga
- Martin, Lumumba Omweri, Migwi S.Wanjohi,Obara Magutu and John Mageto Makoro. 2010. Taxprayer Attitudes and Tax Compliance Behavior in Kenya. *African Journal of Business & Management*, 1:h:112-122.
- Nazir, 1999. *Metode Penelitian*. Cetakan Keempat. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nicholas G, John Wiley & Sons, 1992. Apostolou and D. Larry Crummbly : *Handbook of Government Accounting and Finance*

- Nurmantu, Safri. 2005. Pengantar Perpajakan Edisi Ketiga. Jakarta. Granit
- 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.
- Prabawa, Mertha, Adi, Made. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Utara*. Media Bina Ilmiah. Volume 6, No.2, 51-55.
- Priantara, Diaz. (2011). *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan Dan Penyidikan Pajak*, Sigit Kesit (ed), pp66. Jakarta: PT. Indeks.
- Purwanto Waluyo. 2004. Analisis Strategi Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa Tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi*, h:1-9
- Putra, Doni Tri Lesmana. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Malang Selatan. *Jurnal*. Malang: Universitas Brawijaya
- Salip dan Tedy Wato. 2006. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, vol 4,2:61-81.
- Sneider, F., Kirchler, E., & Maciejovsky, B. 2001. Social Representations on Tax Avoidance, Tax Evasion and Tax Flight: Do Legal Differences Matter? *Working Paper*: Departement of Economic, Johannes Kepler University of Linz.
- Siregar, Saryadi Listyorini. 2012. Pengaruh Pengetahuan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Semarang Tengah. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Enambelas. CV Alfabeta. Bandung.
- Ussahawanichakit, Phapruek. 2008. Effect of Organizational Learning Culture On Service Quality and Performance of Thai Accounting firm. *International Journal of Business Research*.
- Utama, Suyana. 2007. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama
- Widayati. 2010. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi

Mika Trisnawati, Wayan Sudirman., Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga) : *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto 2010*

Wirawan B.Ilyas, Richard,Burton. 2010. *Hukum Pajak* Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat