

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:30), berpendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dan Rochmat Soemitro, kembali mengungkapkan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara, untuk membiayai pengeluaran rutin. Sementara surplusnya digunakan untuk *public saving*, sebagai sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, arti pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Pasal 1 ayat 2 UU KUP menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terkait dengan sistem pemungutan pajak, Indonesia telah mengalami beberapa perubahan dalam penerapan sistem pemungutan pajak, mulai dari

sistem penilaian resmi, *semi self assessment*, dan *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam *self assessment system* ini, wajib pajak telah diberikan kepercayaan untuk melaporkan pajak yang terhutang dengan menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang kemudian menyetorkan ketempat pelayanan pajak yang telah terdaftar. *Self assessment system* ini merupakan sistem terakhir yang diterapkan di Indonesia (Novianti, 2023). Sedangkan menurut Rois dan Nur (2022), penerapan sistem *self assessment system*, wajib pajak melaksanakan tugas perpajakan secara mandiri yaitu menghitung pajak, membayar pajak, dan melaporkan surat pemberitahuan. Dan *self assessment system* diberlakukan guna memberikan kepercayaan dan memberikan peran kepada masyarakat dalam melaporkan pajaknya, sehingga diperlukannya kejujuran dari wajib pajak, jika tidak sistem ini dapat berpeluang besar adanya tindakan pelanggaran (Rostan dan Mus, 2019).

Maka dapat disimpulkan bahwa, Indonesia memberlakukan pajak dengan *self assessment system* atau kepercayaan untuk melakukan penghitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan, dan melaporkan sendiri. Tidak dipungkiri bahwa banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan pajak, dilihat dari lingkungan masyarakat mereka hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa mengerti dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mengenai pajak.

Menurut Hidayah (2023), terdapat beberapa jenis-jenis pajak di Indonesia seperti pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak penghasilan (PPh), pajak penjualan barang mewah (PPnBM), bea materai (BM), pajak pertambahan nilai (PPN) serta pajak daerah. Menurut (Riswati, 2022) dalam UU No 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dinyatakan bahwa pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan retribusi daerah yang dimaksud yaitu pungutan daerah terhadap jasa atau pemberian izin tertentu yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Dan menurut Sarnopa (2022), pendapatan asli daerah (PAD) merupakan penerimaan berasal dari daerah, yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, dan pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan sebagainya. Sedangkan menurut Mardiasmo (2019:130), pendapatan asli daerah (PAD) adalah penerimaan daerah dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Maka disimpulkan pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan perorangan atau pribadi, sebuah badan usaha tanpa imbalan langsung guna membiayai penyelenggaraan pembangunan daerah. Sumber pendapatan dan penerimaan daerah salah satunya terdiri dari pendapatan asli daerah (PAD).

Menurut Suweta (2020), mengungkapkan bahwa Bali merupakan salah satu provinsi yang memiliki beragam destinasi wisata di Indonesia. Bali dikenal memiliki beragam seni, budaya, dan keindahan alam salah satunya pantai. Bagi wisatawan asing, pantai-pantai yang ada di Bali memiliki ombak-ombak yang cocok untuk berselancar. Sedangkan menurut Nugraha dan Arnold (2023), mengungkapkan bahwa Bali merupakan salah satu pulau yang terdapat di Indonesia yang menjadi salah destinasi populer untuk dijadikan tujuan tempat wisata. Bali memiliki banyak tempat wisata populer sampai ke negara lain. Pengunjung yang berkunjung ke Bali dapat mengunjungi berbagai macam objek wisata alam, budaya maupun buatan. Maka dari itu banyak wisatawan asing dari seluruh dunia yang berlibur di Bali untuk menikmati keindahan alam tersebut. Dengan demikian, Bali banyak memiliki hotel dan restoran sebagai tempat beristirahat dan kuliner oleh wisatawan asing. Dengan demikian, hotel dan restoran diwajibkan untuk membayar pajak kepada pemerintah daerah.

Pajak hotel dan restoran salah satu pendapatan yang dikatakan berpotensi atau cukup besar dalam pendapatan daerah. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel menyatakan bahwa pajak hotel dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan atau peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen gubuk wisata, wisma pariwisata, pesanggrahan rumah penginapan dan sejenisnya serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Subjek pajak hotel yaitu orang pribadi atau badan yang

melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Sedangkan wajib pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.

Sedangkan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran menyatakan bahwa pajak restoran dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran yang dimaksud yaitu fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga atau katering. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Sedangkan wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran.

Dasar hukum yang digunakan Kabupaten Badung dalam pemungutan pajak daerah hotel dan restoran, meliputi Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel dan Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran. Tujuan ditetapkan dasar hukum tersebut agar wajib pajak patuh terhadap kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Berikut disajikan tabel mengenai rekapan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) hotel dan restoran pada Kabupaten Badung:

Tabel 1. 1
Rekapan SPTPD Hotel dan Restoran Pada
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung Tahun 2019-2022

Pajak Hotel				
Tahun	Total WP	Total WP Melapor SPTPD	Total WP Tidak Melapor SPTPD	%
2019	3.181	3.012	170	94,68
2020	3.801	3.266	534	85,92
2021	3.936	3.419	517	86,86
2022	4.079	3.624	455	88,84
Pajak Restoran				
Tahun	Total WP	Total WP Melapor SPTPD	Total WP Tidak Melapor SPTPD	%
2019	1.903	1.764	138	92,69
2020	2.093	1.617	476	77,25
2021	2.179	1.645	533	75,49
2022	2.321	1.875	446	80,78

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung 2023

Berdasarkan tabel diatas, kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) dari tahun 2019 sampai dengan 2022 mengalami fluktuasi disetiap tahunnya walaupun total wajib pajak (WP) mengalami peningkatan disetiap tahunnya yang dapat dilihat dari total WP pajak hotel yang melaporkan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) ditahun 2019 yaitu 94,68%. Lalu mengalami penurunan dengan persentase 85,92% ditahun 2020, selanjutnya ditahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 86,86% dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan kembali menjadi 88,84%. Sedangkan untuk pajak restoran ditahun 2019 total WP yang melaporkan SPTPD yaitu 92,69%, selanjutnya ditahun 2020 mengalami penurunan total WP yang melaporkan SPTPD kembali yaitu 77,25%. Lalu ditahun 2021 mengalami penurunan kembali menjadi 75,49%. Dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan yaitu 80,78%.

Menurut Puspanita, dkk (2020), kepatuhan wajib pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak dapat dengan baik dan benar melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dimensi atau indikator kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan pendaftaran, kepatuhan pembayaran pajak, pelaporan kepatuhan wajib pajak, kepatuhan perhitungan pajak, ketepatan menghitung pajak yang terutang. Menurut Manda, dkk (2023), kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan dari beberapa faktor, bisa saja dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal dapat dikatakan dari individu atau dalam diri wajib pajak itu sendiri yang memiliki beberapa alasan dalam melakukan kewajibannya dalam pembayaran pajak. Sedangkan dari faktor eksternal terdapat dari luar diri wajib pajak seperti lingkungan sekitar dan situasi yang terjadi disekitar wajib pajak.

Dengan adanya kesadaran dalam pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak itu sendiri akan pembayaran pajak yang dimiliki oleh masyarakat sangat berpengaruh penting yang dapat meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak guna untuk kelangsungan pembangunan negara dan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, adanya ketetapan sanksi pajak yang diberlakukan diharapkan akan membuat wajib pajak tepat waktu untuk membayar kewajibannya, dan dengan sistem administrasi perpajakan modern yang mudah dan baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak, serta kualitas pelayanan pajak yang baik agar wajib pajak tidak enggan dan merasa nyaman untuk melakukan pembayaran kewajibannya untuk negara yaitu pajak. Harapan

dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak ini agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan dalam pembayaran pajak. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung yang memiliki luas 418,52 km² terdapat 6 kecamatan, yang diantaranya Kuta Selatan, Kuta, Kuta Utara, Mengwi, Abiansemal, Petang.

Menurut Mei dan Amrie (2022), pengetahuan perpajakan ialah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Menurut Kartikasari, dkk, 2020, pengetahuan dari wajib pajak akan mendorong wajib pajak dalam menaati pajak dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan menurut Haryanti, dkk (2022), pengetahuan perpajakan merupakan hal dasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak agar dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga mereka dapat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik. Adapun beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengetahuan perpajakan yang dilakukan oleh Putra, dkk (2021), Mahyuliza, dkk (2021), menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arfah dan Aditama (2020), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Fatmawati dan Suyatmin (2022), mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan sebagai kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela. Sedangkan menurut Arditiaza (2022), kesadaran pajak merupakan perilaku dari wajib pajak yang berupa persepsi dimana melibatkan keyakinan berdasarkan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Dan menurut Kowel, dkk (2019), kesadaran wajib pajak mencerminkan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama membayar pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan, dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai ketentuan yang berlaku, dengan demikian jika wajib pajak memiliki kesadaran didalam diri mengenai perpajakan, maka akan cenderung wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya mengenai kesadaran perpajakan yang dilakukan oleh Murdiansyah, dkk (2020), Sulastri, dkk (2020), Nurkumalasari, dkk (2020), Putra, dkk (2021), Rahayu, dkk (2021), Mahyuliza, dkk (2021), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian menurut Gunawan, dkk (2022), menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Nugroho dan Kurnia (2020), sanksi pajak merupakan tindakan yang melanggar hukum yang akan dijatuhkan hukuman sesuai dengan

kebijakan perpajakan dan peraturan hukum dalam undang-undang perpajakan. Menurut Nafiah, dkk (2021), Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Sanksi pajak berguna dalam mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam pembayaran pajak, agar wajib pajak patuh untuk membayarkan pajak sehingga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (Pratiwi dan Arry, 2019). Adapun beberapa penelitian sebelumnya mengenai sanksi pajak yang dilakukan oleh Kartikaningdyah, dkk (2019), Murdiansyah, dkk (2020), Nurkumalasari, dkk (2020), Yanto (2020), Sulastri, dkk (2020), Sari, dkk (2021), Rahayu, dkk (2021), Haryati, dkk (2022), Fajaria dan Nawawi (2023), menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Wirawati, dkk (2019), Supriatiningsih dan Firhan (2021), Gunawan, dkk (2022), Dewi dan Pravitasari (2022), menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Pebrina dan Amir (2020), Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga, petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan adanya pelayanan pajak yang berkualitas, maka wajib pajak akan terdorong dengan sendirinya untuk melaporkan pajak tepat waktu dan membayar pajak. Pelayanan yang berkualitas diantaranya memberikan fasilitas yang

menunjang, memudahkan wajib pajak, serta pelayanan dari pegawai. Sehingga, dengan adanya pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Hidayat dan Steven (2022), kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak dalam melayani serta memberikan sikap yang baik terhadap wajib pajak. Adapun beberapa penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh Kartikaningdyah, dkk (2019), Wirawati, dkk (2019), Putra, dkk (2021), Sari, dkk (2021), Dewi dan Pravitasari (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Mahyuliza, dkk (2021), Juliantari, dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern yaitu sistem yang terus mengalami penyempurnaan salah satunya berbasis teknologi terkini guna perbaikan kinerja dari sisi internal maupun eksternal institusi perpajakan dengan tujuan memberikan pelayanan pajak yang efektif dan efisien dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak (Pratiwi dan Arry, 2019). Sistem administrasi modern perpajakan sebagai salah satu bentuk yang dilakukan oleh pemerintah dimana akan memantau patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Arfah dan Reza, 2020). Adapun beberapa penelitian sebelumnya mengenai sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan oleh Nurkumalasari, dkk (2020), Arfan dan Aditama (2020), Litawan dan Nuratama (2021) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Sedangkan menurut Haryati, dkk (2022), Fauzi dan Elly (2022), Madurano dan Umaimah (2023) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang telah dijelaskan pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat judul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN DI KABUPATEN BADUNG"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka terdapat rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung?
2. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung?
3. Apakah ketetapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung?
5. Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, terdapat tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh ketetapan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan agar penulis dan pembaca dapat memahami dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak hotel dan restoran. Serta membantu proses pembelajaran dan diskusi untuk mengembangkan teori

dan pengetahuan serta wawasan bagi penulis dan para pembaca. Serta menjadi referensi untuk penelitian lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak untuk berbagai pihak, diantaranya:

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat mengembangkan wawasan bagi para pembaca dan khususnya bagi peneliti, karena adanya praktik nyata terhadap penelitian yang dapat dilihat secara langsung keadaan dilapangan oleh peneliti mengenai wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung.

2) Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak, sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dokumentasi bagi fakultas dan universitas sehingga dapat dijadikan bahan referensi kepada para pihak berkepentingan atau pembaca

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencana)

Theory of planned behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan manusia. *Theory of planned behavior* lahir dari *theory of reasoned action* yang dikemukakan oleh Ajzen & Fishbein (1969), karena *theory of reasoned action* mengabaikan pentingnya faktor-faktor sosial yang dalam kehidupan nyata bisa menjadi penentu untuk perilaku individu. Menurut Yunia, dkk (2021), *theory of planned behavior* adalah perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak.

Dalam *theory of planned behavior* menjelaskan bahwa perilaku individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku, yang ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

a. *Behavioral Beliefs* (Kepercayaan Perilaku)

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs* (Kepercayaan Normatif)

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol)

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Dalam *theory of planned behavior* ini menyebutkan bahwa perilaku didalam diri wajib pajak sendiri dalam membayar pajak dilaksanakan bila terdapat kemauan dan niat yang mendasari. Dalam *theory of planned behavior* juga memberikan kesan yang terbentuk dalam pikiran serta keinginan individu akan mempengaruhi niat atau keyakinan pada diri individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan terhadap hasil diperoleh dari perilakunya kemudian berdampak pada apakah dia akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. *Theory of Planned Behavior* dikatakan bersifat dinamis dalam memprediksi perilaku seseorang serta berhubungan antara keyakinan dan perilaku seseorang.

2.1.2 *Compliance Theory* (Teori Kepatuhan)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan yang berlaku. *Compliance theory* (teori kepatuhan) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Menurut Manda Sari dan Ngadiman (2021), kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat

sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori kepatuhan, teori ini berkaitan mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi dari faktor internal yaitu pengetahuan perpajakan yang dimiliki dan kesadaran wajib pajak sendiri akan kewajibannya dalam membayar pajak, serta faktor lainnya yaitu patuh terhadap sanksi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yang berlandaskan undang-undang, kualitas pelayanan yang dirasakan wajib pajak, dan sistem administrasi yang disediakan. Kepatuhan mengenai pajak itu sendiri dapat dinilai dari wajib pajak mengikuti peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, serta tepat waktu dalam melaporkan dan membayar pajak sebelum jatuh tempo.

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:30), pajak diartikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Selanjutnya menurut Prof. Dr.P.J.A. Adriani yang mengemukakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang

langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Maka, disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib dari rakyat yang dibayarkan kepada negara atau daerah tanpa mendapat imbal balik secara langsung dan sifatnya memaksa dibawah naungan undang-undang guna membiayai pembangunan negara demi kesejahteraan masyarakat.

2.1.4 Pengertian Wajib Pajak

Mengacu pada pasal 1 ayat (2) UU No 16 Tahun 2009, wajib pajak (WP) yaitu orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak serta pemungut pajak yang memiliki hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan pada peraturan perundang-undangan perpajakan.

Nomor pokok wajib pajak (NPWP) akan diberikan pada wajib pajak (WP) orang pribadi atau badan guna agar dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan lancar. Berdasarkan Pasal 1 angka 6 UU No 28 Tahun 2007, NPWP yaitu identitas atau tanda pengenal bagi WP yang di berikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, serta memiliki hak yang berkaitan dengan perpajakan sesuai dengan undang-undang.

2.1.5 Jenis Pajak Berdasarkan Lembaga Pemungutannya

Terdapat dua jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya (Mardiasmo, 2019:9) yaitu:

a. Pajak Pusat

Jenis pajak ini dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat guna untuk membiayai belanja negara. Pajak pusat yang berlaku saat ini adalah PPh, PPN dan PPNBM, PBB, Bea Materai, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah yaitu dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah, baik itu di tingkat provinsi, kabupaten maupun kota guna untuk membiayai belanja dalam pemerintah daerah. Pajak Daerah Provinsi yaitu pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Sedangkan Pajak Daerah Kabupaten/Kota yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.6 Pajak Hotel

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Badung No. 15 Tahun 2011 tentang pajak hotel, objek pajak adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran jasa pelayanan dan jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk

fasilitas olahraga dan hiburan. Subjek pajak adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau Badan yang mengusahakan hotel. Dan wajib pajak hotel adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan hotel.

Adapun Peraturan daerah Kabupaten Badung No. 15 Tahun 2011 tentang pajak hotel, meliputi:

1. Dasar pengenaan, tarif, dan cara penghitungan pajak hotel:

Pasal 5

Dasar pengenaan Pajak adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada Hotel.

Pasal 6

Tarif Pajak ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Pasal 7

Besaran pokok Pajak yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

2. Penetapan pajak hotel Kabupaten Badung:

Pasal 11

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya.

- 3) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada Bupati selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya masa pajak dengan dilampirkan keterangan dan/atau dokumen pendukungnya.
- 4) Bupati dapat melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sekurang-kurangnya sekali dalam 6 (enam) bulan.

Pasal 12

Dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sesudah saat terutangnya pajak, Bupati dapat menerbitkan:

- a. SKPDKB dalam hal:
 - 1) Jika berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar.
 - 2) Jika SPTPD tidak disampaikan kepada Bupati dalam jangka waktu tertentu dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam surat teguran.
 - 3) Jika kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi, pajak yang terutang dihitung secara jabatan.
- b. SKPDKBT jika ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.
- c. SKPDN jika jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

3. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak hotel:

Pasal 15

- 1) Pembayaran Pajak harus dilakukan sekaligus atau lunas.
- 2) Pembayaran dan penyetoran Pajak yang terutang paling lama 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- 3) SKPDKB, SKPDKBT, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal diterbitkan.
- 4) Bupati atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak dengan dikenakan denda sebesar 2% (dua persen) sebulan.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran, dan penundaan pembayaran Pajak diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 16

Bupati dapat menerbitkan STPD apabila:

- a. Pajak yang terutang tidak atau kurang bayar.
- b. Dari hasil penelitian SPTPD terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/ atau salah hitung.
- c. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga.

Pasal 17

- 1) Surat Teguran sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan 7 (tujuh) hari kerja sejak saat jatuh tempo pembayaran.
- 2) Dalam jangka 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal Surat Teguran, Wajib Pajak harus melunasi pajak yang terutang.
- 3) Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh Pejabat.

Pasal 18

- 1) Apabila jumlah Pajak yang belum dibayar tidak dilunasi dalam jangka waktu sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran, jumlah pajak yang harus dibayar ditagih dengan Surat Paksa.
- 2) Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dilaksanakan berdasarkan Peraturan perundang-undangan.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk, jenis dan formulir yang dipergunakan untuk melaksanakan penagihan dan tata cara penagihan diatur dengan Peraturan Bupati.

Dapat disimpulkan, pajak hotel dipungut atas pelayanan yang disediakan hotel dalam menyediakan penginapan atau peristirahatan yang termasuk jasa terkait lainnya serta fasilitas-fasilitas yang bersifat memiliki kenyamanan atau kemudahan dipungutnya bayaran. Subjek dari pajak hotel ini ialah perseorangan atau badan yang telah menggunakan fasilitas dan menikmati pelayanan dalam hotel tersebut sehingga dikenakan dan ditetapkan sebagai subjek untuk melakukan pembayaran pajak hotel. Objek

pajak hotel yaitu transaksi mencakup fasilitas dan pelayanan yang telah ditetapkan pengelola hotel dalam pembayaran pajak.

2.1.7 Pajak Restoran

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Badung No. 16 Tahun 2011 tentang pajak restoran, objek pajak adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Subjek pajak adalah orang pribadi atau Badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Dan wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan restoran.

Adapun Peraturan daerah Kabupaten Badung No. 16 Tahun 2011 tentang pajak restoran, meliputi:

1. Dasar Pengenaan, tarif, dan cara penghitungan pajak restoran:

Pasal 5

Dasar pengenaan Pajak adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima Restoran.

Pasal 6

Tarif Pajak ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Pasal 7

Besaran pokok Pajak yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dengan dasar pengenaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

2. Penetapan pajak restoran Kabupaten Badung:

Pasal 11

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya.
- 3) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada Bupati selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya masa pajak dengan dilampirkan keterangan dan/atau dokumen pendukungnya.
- 4) Bupati dapat melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terhutang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sekurang-kurangnya sekali dalam 6 (enam) bulan.

Pasal 12

Dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sesudah saat terutangnya pajak, Bupati dapat menerbitkan:

a. SKPKDB dalam hal:

- 1) Jika berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar.
- 2) Jika SPTPD tidak disampaikan kepada Bupati dalam jangka waktu tertentu dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam surat teguran.

- 3) Jika kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi, pajak yang terutang dihitung secara jabatan.
 - b. SKPDKBT jika ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.
 - c. SKPDN jika jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
3. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak restoran:

Pasal 15

- 1) Pembayaran Pajak harus dilakukan sekaligus atau lunas.
- 2) Pembayaran dan penyetoran Pajak yang terutang paling lama 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- 3) SKPDKB, SKPDKBT, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah Pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan Pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal diterbitkan.
- 4) Bupati atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak dengan dikenakan denda sebesar 2% (dua persen) sebulan.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran, dan penundaan pembayaran Pajak diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 16

Bupati dapat menerbitkan STPD apabila:

- a. Pajak yang terutang tidak atau kurang bayar.
- b. Dari hasil penelitian SPTPD terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/ atau salah hitung.
- c. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga.

Pasal 17

- 1) Surat Teguran sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan 7 (tujuh) hari kerja sejak saat jatuh tempo pembayaran.
- 2) Dalam jangka 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal Surat Teguran, Wajib Pajak harus melunasi pajak yang terutang.
- 3) Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh Pejabat.

Pasal 18

- 1) Apabila jumlah Pajak yang belum dibayar tidak dilunasi dalam jangka waktu sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran, jumlah pajak yang harus dibayar ditagih dengan Surat Paksa.
- 2) Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dilaksanakan berdasarkan Peraturan perundang-undangan.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk, jenis dan formulir yang dipergunakan untuk melaksanakan penagihan dan tata cara penagihan diatur dengan Peraturan Bupati.

Dapat disimpulkan, pajak restoran merupakan pajak yang telah ditetapkan oleh pengelola restoran dengan memberikan jasa pelayanan serta menyediakan makanan atau minuman dengan dipungutnya bayaran. Subjek pajak restoran adalah perseorangan atau badan yang dikenakan pajak dari pembelian makanan atau minuman di restoran tersebut. Objek pajak restoran adalah setiap transaksi dalam pembayaran makanan atau minuman yang dikenakan pajak berdasarkan fasilitas atau jasa pelayanannya.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Hutapea, dkk (2023), kepatuhan pajak diharapkan kesadaran secara sukarela yang mencakup tingkat kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan atau undang-undang perpajakan disertai dengan aktivitas tindakan wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak mencakup tidak hanya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan apa yang tersurat dalam undang-undang perpajakan termasuk melakukan apa yang tersirat dalam undang-undang tersebut.

Menurut Nurkumalasari, dkk (2020), menyatakan bahwa ketertiban wajib pajak merupakan kondisi setiap wajib pajak dengan sukarela menyanggupi atau memenuhi keharusannya sesuai peraturan perpajakan.

Adapun faktor yang memberikan pengaruh pada kepatuhan pajak yaitu:

- 1) Kesadaran wajib pajak atas kewajibannya
- 2) Administrasi perpajakan
- 3) Sanksi pajak
- 4) Kualitas pelayanan
- 5) Perilaku wajib pajak.

Dapat disimpulkan, wajib pajak dianggap patuh yang dapat dilihat dari segi dalam melaporkan SPTPD maupun dalam pembayaran pajak. Kepatuhan dalam membayar pajak sangat diharapkan, karena pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di Kabupaten Badung guna untuk membangun serta memelihara kesejahteraan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPTPD tepat waktu dan pembayaran pajak ini yang dapat diukur melalui dimana wajib pajak dapat tepat waktu melaksanakan kewajibannya serta memenuhi pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan atau ketentuan yang telah diatur sesuai dengan undang-undang dan peraturan daerah.

2.1.9 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Amanda, dkk (2023), pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami mengenai peraturan perpajakan berdasarkan undang-undang. Sedangkan menurut Gunawan (2022), pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan merupakan suatu hal yang penting, Pengetahuan terhadap perpajakan bisa mencakup mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, yang bisa diperoleh masyarakat melalui pendidikan formal maupun pendidikan non formal akan sangat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melunasi hutang pajaknya. Dengan demikian, pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak kepada negara. Dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan, wajib pajak akan mengerti untuk apa mereka membayar pajak, tata cara perpajakan yang baik dan benar, serta memahami peraturan mengenai perpajakan.

2.1.10 Kesadaran Perpajakan

Menurut Rachman dan Ngadiman (2020), kesadaran menjadi perilaku wajib pajak atas suatu objek yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai dengan objek. Dan menurut Nugroho dan Kurnia (2020), kesadaran berperan penting bagi wajib pajak karena dapat mendorong wajib pajak dari menghitung hingga melaporkan perpajakan secara individu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, kesadaran perpajakan dapat diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak paham akan melaksanakan ketentuan perpajakan secara sukarela didalam diri sendiri. Dengan adanya kesadaran didalam diri wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

2.1.11 Ketetapan Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:62), sanksi perpajakan adalah suatu bentuk tindakan pencegahan (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Sementara menurut Rahayu (2017:170), mengungkapkan pendapat yang tidak berbeda jauh dari Mardiasmo. Arti sanksi pajak menurut ahli ini adalah sebuah kontrol dari pemerintah untuk menjamin kepatuhan warga negara dan mencegah tidak dipatuhinya aturan perpajakan yang berlaku. Ketetapan sanksi pajak yang diberlakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bertujuan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan atau menunda dalam melakukan kewajibannya yaitu pembayaran pajak dan agar wajib pajak menjadi rutin dan tepat waktu dalam membayar pajak.

2.1.12 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Widiastini dan Supadmi (2020), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak. Sedangkan menurut penelitian dari Prasetyo (2021), kualitas pelayanan pajak adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dengan ketepatan penyampaian informasi kepada wajib pajak serta memberikan pelayanan yang terbaik agar wajib pajak merasakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan dan berkualitas, jika pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak yaitu sesuai keinginan ataupun melebihi keinginan wajib pajak tersebut dan begitupun sebaliknya.

2.1.13 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Septriliani dan Ismet (2021), sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu hasil dari perubahan pajak di Indonesia yang dilakukan secara berjenjang dan komprehensif terhadap pengawasan, kebijakan perpajakan dan bidang hukum. Program dari administrasi perpajakan modern sendiri yaitu menganut pelaksanaan *good governance* di mana adanya penerapan perpajakan yang transparan dan akuntabel, dan juga konsep yang digunakan dalam administrasi perpajakan modern ini dengan menerapkan pelayanan yang prima serta memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak.

Menurut Yap dan Mulyani (2022), sistem administrasi perpajakan modern menggunakan basis teknologi informasi dengan tujuan untuk memudahkan pengawasan dalam pelayanan petugas pajak kepada wajib pajak. Jadi dengan menggunakan sistem administrasi yang modern akan memungkinkan setiap proses perpajakan lebih terkontrol dan lebih efisien. Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang terus mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja dari sisi internal maupun eksternal institusi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan pajak yang prima dan sekaligus dapat meningkatkan penerimaan pajak karena lebih efisien dalam penggunaannya serta dapat melakukan pemantauan kepada wajib pajak secara intensif.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, didasari dari penelitian terdahulu untuk menjadi acuan dalam menyusun penelitian. Berikut penjelasan dari 16 (enam belas) hasil penelitian sebelumnya:

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fajaria dan Nawawi (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh jumlah omset dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan” dengan menggunakan variabel bebas jumlah omset dan sanksi. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa omset tidak berpengaruh signifikan. Sedangkan untuk pemberian sanksi dapat berpengaruh.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Bandung masa pandemi *covid-19*”. Variabel bebas yang digunakan yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, tidak terdapat pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Pravitasari (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Blitar” dengan menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran. Sedangkan variabel pemeriksaan pajak tidak mempengaruhi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran. Sementara pada variabel sanksi perpajakan tidak mempengaruhi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Haryanti, dkk (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Bekasi” dengan menggunakan variabel bebas modernisasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2021), dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung” dengan menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Badung, kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan Restoran di Kabupaten Badung.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2021), dengan judul penelitian “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kabupaten Buleleng” dengan menggunakan variabel bebas kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus.

Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis dapat diterima. Selanjutnya pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis dapat diterima. Dan hasil uji pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis dapat diterima.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Litawan dan Nuratama (2021), dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, niat membayar pajak, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran”. Variabel bebas yang digunakan yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, niat membayar pajak, dan lingkungan wajib pajak. Dan pada variabel terikat menggunakan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran. Dengan hasil analisis yang menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada hotel dan restoran di Kabupaten Bangli. Selanjutnya, pengaruh niat membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Hotel dan Restoran di Kabupaten Bangli. Dan pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Hotel dan Restoran di Kabupaten Bangli.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk (2021), dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Sarangan Magetan”. Variabel bebas yang digunakan yaitu pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak hotel di Sarangan Magetan. Dengan hasil analisis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan ketiga variabel bebas terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di sarangan. Jadi, ketiga variabel berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Sarangan Magetan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mahyuliza, dkk (2021), dengan penelitian yang berjudul “*Analysis of factor affecting taxpayer compliance paying hotel tax, restaurant tax and entertainment tax in Medan City*”. Variabel bebas yang digunakan yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak, serta kesadaran wajib pajak. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Sedangkan pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dikarenakan jumlah penerimaan pajak memberikan kontribusi pajak daerah di Kota Medan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Murdiansyah, dkk (2020), dengan judul penelitian “Faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak (studi kasus pengusaha restoran di Kabupaten Lumajang)”. Variabel bebas yang digunakan yaitu undang-undang pajak, penyuluhan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan membayar pajak badan usaha/pengusaha restoran Kab. Lumajang. Dengan hasil analisis yang menunjukkan antara variabel undang-undang pajak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Selain itu hubungan antara variabel penyuluhan pajak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Dalam variabel sanksi pajak, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurkumalasari, dkk (2020), dengan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel Kota Madiun”. Variabel bebas yang digunakan yaitu kesadaran, administrasi perpajakan, dan sanksi pajak. Dan variabel terikat yaitu kepatuhan WP hotel di Kota Madiun. Dengan hasil analisis yang menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran, administrasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanto (2020), dengan judul “Pengaruh pemeriksaan pajak, omset, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Jepara”. Variabel bebas yang

digunakan yaitu pemeriksaan pajak, omset, sanksi perpajakan dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran. Omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sulastri, dkk (2020), dengan penelitian yang berjudul *“Effect of awareness and taxation sanction on hotel taxpayer compliance (empirical study of 5-star hotel in Bandung City, registered in the regional revenue service of Bandung City for the Period 2016-2019)”*. Variabel bebas yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak hotel. Dengan hasil penelitian menyatakan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Arfah dan Aditama (2020), dengan judul penelitian *“Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak”* dengan menggunakan variabel bebas pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Selatan Kota Makassar. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh

positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pajak pada KPP Pratama Selatan Kota Makassar.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartikaningdyah, dkk (2019), dengan judul *“The effect of service tax officials, penalties for late payments and reporting on the taxpayer compliance non-star hotels”*. Variabel bebas yang digunakan yaitu pelayanan petugas pajak, sanksi keterlambatan pembayaran dan pelaporan. Dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak, sanksi keterlambatan pembayaran dan pelaporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel non bintang.

Penelitian yang dilakukan oleh Wirawati, dkk (2019), dengan judul *“Analysis of factor that influence the compliance of tax and restaurant taxes in Tabanan Regency of Bali, Indonesia”*. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, penegakan sanksi perpajakan, keadilan distributif dan kewajiban moral wajib pajak. Dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran. Hasil analisis menunjukkan bahwa keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, kualitas pelayanan berpengaruh positif, sedangkan penegakan sanksi pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.