

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No.16 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang keempat atas Undang-undang No.6 tahun 1982 yang menjelaskan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi atau sumbangan yang wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak memperoleh atau mendapatkan bayaran secara langsung dan digunakan bagi kepentingan negara Indonesia bagi sebesar-besarnya kesejahteraan Rakyat Indonesia (Pajak.go.id, 2009). Berdasarkan lembaga pemungutannya perpajakan dikelompokkan kedalam dua bagian, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah (Mardiasmo,2019:15). Berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 yang bersisi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumbangan yang wajib kepada daerah yang terutang oleh Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa atau harus berdasarkan Undang-undang dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kepentingan daerah dan bagi sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat Indonesia (Mardiasmo, 2019:16).

Otonomi daerah di tekankan didalam UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Dalam Pasal 20 UU No.32 tahun 2004 dijelaskan bahwa di dalam melaksanakan pemerintahan, pemerintah daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemimpin daerah akan dibantu oleh perangkat-perangkat daerah dalam hal pelaksanaan kepemimpinannya untuk menyukseskan program kerja yang berisikan tentang aturan-aturan yang akan dilakukan untuk

pembangunan daerah. Para petinggi pemerintahan daerah memiliki wewenang mengelola langsung dan bertanggung jawab di dalam melaksanakan pelayanan kepada rakyat dan terhadap pembangunan daerah (BPK RI, 1999). Tujuan para pemerintah melakukannya karena agar masyarakat lebih mudah mendekati pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat, mempermudah masyarakat di dalam memonitor serta mengontrol penggunaan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), menghasilkan persaingan yang sehat antar daerah, dan memicu munculnya inovasi-inovasi baru. Sehingga akibatnya menjadi seluruh atau setiap daerah mampu membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Herlina Rahman dalam (Pelajaran.co.id, 2005:38) Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan daerah yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak daerah dan distribusi pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sebagai perwujudan asas desentralisasi. Jalannya pemerintahan daerah juga seiringan dengan dilakukannya penetapan atas keuangan daerah Adapun ketentuan yang mengatur keuangan daerah seperti Undang-Undang No.33 Tahun 2004 yang menjelaskan tentang keseimbangan keuangan pemerintah pusat dengan pemerintahan daerah dan peraturan pemerintah No.58 tahun 2005 tentang penanganan keuangan daerah. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan didalam keuangan daerah seperti tata cara pengelolaan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggung jawaban, dan pemantauan keuangan daerah. Pendapatan asli daerah merupakan salah satu unsur di dalam keuangan daerah yang di dalamnya berisi tentang Pajak Daerah, dan Retribusi Daerah, Hasil kekayaan daerah yang dipisahkan dan sumber-sumber lain yang

sah. Dalam melaksanakan dan mengkoordinir pemerintahan, pemerintah daerah juga melakukan pembangunan daerah yang diperlukan untuk tata Kelola dan penggalian dari sumber pendapatan daerah. Sumber dari pendapatan daerah merupakan unsur pendukung yang sangat penting dalam keberhasilan pembangunan daerah, dengan begitu pemerintah harus mengusahakan berbagai cara dalam pengelolaan keuangan daerahnya karena menurut Pasal 1 Ayat 3 UU No.33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, otonomi daerah dilaksanakan dengan sistem pembagian keuangan yang adil, profesional, demokratis, transparan, dan efisien. Hasil dari pernyataan tersebut, diperlukan metode kerja yang dijabarkan dalam bentuk pendapatan, belanja dan pembiayaan.

Bersamaan dengan ditetapkannya otonomi daerah saat ini, peningkatan pendapatan pajak daerah dirasa sangat perlu. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk daerah wisata. Negara Republik Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak daerah tujuan wisata dan sangat populer dan ramai dikunjungi oleh para wisatawan dari luar negeri. Salah satunya adalah pulau Bali dan daerah tujuan wisata yang sangat ramai saat ini dikunjungi oleh para wisatawan manca negara adalah di daerah Kabupaten Badung.

Daerah Kabupaten Badung merupakan kabupaten yang terletak di Provinsi Bali, Indonesia. Kabupaten Badung menjadi salah satu tujuan parawisatawan datang ke Bali untuk menghabiskan waktu libur, hingga dilaksanakannya pergelaran acara ataupun rapat-rapat para petinggi negara diadakan disini. Kabupaten Badung juga dijuluki sebagai “Gumi Keris atau *Hawaii Van Bally*” karena wilayah Kabupaten Badung Berbentuk memanjang

yang itulah mengapa Kabupaten Badung dijuluki sebagai “Gumi Keris” sedangkan “*Hawaiian Van Bally*” disematkan juga karena Kabupaten Badung memiliki suasana pantai yang dianggap hamper mirip dengan kepulauan yang ada di Hawaii. Contohnya ada Pantai Kuta, Pantai Pandawa, Pantai Melasti, Pantai Nyang-Nyang, Pantai Batu Bellig, Pantai di Canggu dan masih banyak pantai yang eksotis lainnya. Kabupaten Badung semakin dikenal secara meluas hingga ke international, ini juga menjadi salah satu alasan bagi instansi maupun perusahaan sebagai tempat diadakannya diklat atau seminar. Banyak pembisnis mencoba untuk memperoleh peluang untuk memperoleh keuntungan atau *Income*, yaitu dengan mendirikan berbagai Hotel dan Resturan.

Negara Indonesia menggunakan Sistem pemungutan pajak *Self Assessment*. Sistem ini memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan angka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menggali sumber usaha dari dalam negeri berupa pajak, ini merupakan salah satu wujud untuk kemandirian suatu daerah.

Melalui Otonomi Daerah, pemerintah daerah diberi kedudukan yang luas untuk menyelidiki harapan-harapan yang ada di kabupatennya masing-masing dengan mengacu pada pedoman-pedoman yang telah ditetapkan sesuai UU No.28 Tahun 2009 tentang Pembetulan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Menurut Suryadi (2006), ada beberapa hal potensial yang membuat warga nekat merinci komitmen pengeluarannya. Untuk mulai dengan pemahaman tentang pedoman pengeluaran dimana pemahaman tentang penagihan pajak

adalah siklus diharapkan untuk mengetahui pedoman dan peraturan serta strategi dan aplikasi pemungutan pajak untuk melakukan latihan, misalnya retribusi, laporan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD), dll. Tanda pelaksanaan strategi adalah pendekatan yang menggunakan instrumen kontrol dan juga membebani kemampuan itu untuk mengubah tingkat kepentingan total dalam perekonomian. Kemudian, ada pula pemahaman tentang petunjuk-petunjuk yang melekat pada warga, khususnya sebagai kepercayaan yang muncul dari dalam diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain, namun berdasarkan kehendaknya sendiri.

Kabupaten Badung memiliki banyak objek wisata yang terkenal sampai terkenal ke dunia internasional, sehingga perolehan yang diperoleh dari sektor pariwisata dalam bentuk salah satunya Pajak Hotel dan Restaurant menjadi sangat penting. Berikut terlampir data dari Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Badung dari Tahun 2018-2021 yang disajikan di dalam Tabel 1.1, seperti berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Daerah
Kabupaten Badung
Tahun 2018-2021

Tahun	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	Persentase Pencapaian
2018	Rp 4,989,880,000,000	Rp 3,872,910,000,000	77,62 %
2019	Rp 6,235,430,000,000	Rp 4,217,320,000,000	67,63 %
2020	Rp 4,760,830,000,000	Rp 1,613,760,000,000	33,90 %
2021	Rp 2,309,320,000,000	Rp 1,278,720,000,000	62,18%

Sumber: www.djpk.kemenkeu.go.id (2021).

Hasil yang di dapat pada Tabel 1.1 diatas merupakan Realisasi Pajak Daerah di Kabupaten Badung dari Tahun 2018-2021 yang belum mencapai target yang dianggarkan setiap tahunnya. Pada tahun 2021 terjadi penurunan pada anggaran sebesar 51,49% dari anggaran tahun 2020. Penurunan ini diakibatkan

wabah pandemi Covid-19 yang membuat sektor pariwisata sebagai sumber utama pendapatan mengalami lumpuh total salah satunya Pajak Hotel dan Restaurant. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan Pasedahan Agung Kabupaten Badung tetap berupaya untuk menagih tunggakan Pajak Hotel dan Restoran, meskipun dalam masa krisis akibat pandemi Covid-19. Hal itu dikemukakan oleh Ketua Bapenda dan Pasedahan Agung Kabupaten Badung I Made Sutarna pada tahun 2021 ketika diminta tanggapan adanya pihak yang pesimis bisa menagih tunggakan pajak hotel dan restaurant di kabupaten Badung yang mencapai Rp 565 miliar (www.baliglobalnews.com).

Adapun data pada tabel 1.2 yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung 4 tahun terakhir, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung Tahun 2018-2021

Pajak Hotel			
Tahun	Target	Realisasi	%
2018	3,514,966,627,768.59	2,236,311,260,005.09	63.62 %
2019	2,691,803,275,187.18	2,469,152,695,978.09	91.73 %
2020	1,080,021,553,440.60	670,803,265,683.85	62.11 %
2021	737,405,508,460.00	258,041,477,940.62	34.99 %

Pajak Restaurant			
Tahun	Target	Realisasi	%
2018	645,721,786,026.93	475,939,453,837.24	96.71 %
2019	795,721,786,026.93	739,355,217,168.38	92.92 %
2020	420,429,042,735.85	255,065,894,487.66	60.67 %
2021	137,879,767,566.00	155,470,551,715.70	112.72 %

Sumber: www.bapenda.badungkab.go.id (2022).

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa pencapaian penerimaan pajak hotel dan restaurant di kabupaten badung dari tahun 2018-2021 belum seluruhnya dapat dicapai sesuai dengan target yang ditentukan. Ini terjadi karena salah satu ketidak

patuhan wajib pajak dalam membayar perpajakan. Berjalannya dengan lancar dan terealisasinya penerimaan pajak hotel dan restaurant tidak terlepas dari kontribusi serta kesanggupan masyarakat sebagai subjek/objek pajak. Dengan kata lain, penerimaan Pajak Hotel dan Restaurant yang diperoleh dari subjek pajak akan sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak diantaranya Penghindaran pajak atau *Tax Avoidance* merupakan salah satu hambatan yang terdapat dalam pemungutan pajak yang mengakibatkan penurunan dalam pendapatan kas negara. Oleh karena itu penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak merupakan persoalan yang rumit dan unik. Di satu sisi lain penghindaran pajak diperbolehkan namun disisi lain penghindaran pajak tidak diinginkan. Hal tersebut di tentang oleh pemerintah karena penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tentunya akan mengurangi pendapatan negara maupun belanja negara. pajak tersebut merupakan penyumbang terbesar bagi pemerintah yang mana pendapatn tersebut nantinya akan direalisasikan untuk kepentingan masyarakat seperti pembangun jalan, jaminan kesehatan, pendidikan, maupun infrastuktur yang ada di indonesia. Hal itulah yang di inginkan pemerintah guna untuk kemakmuran masyarakat Indonesia. Pada dasarnya masyarakat Indonesia masih banyak yang melakukan penghindaran pajak, untuk itu pemerintah membuat sanksi pajak guna menyadarkan masyarakat untuk melakukan kepatuhan pajak (Rofiah,2019). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Damayanti dan Fajriana (2021), Hal ini menunjukkan bahwa kaitan peluang untuk melakukan penghindaran pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena semakin sedikitnya wajib pajak yang

memanfaatkan peluang untuk melakukan penghindaran pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Kakisina dan Zai (2021) menyatakan bahwa antara penghindaran pajak dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Karena Penghindaran pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak adalah cerminan dari tingkah laku dari wajib pajak itu sendiri yang berupa pandangan maupun persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk berbuat sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Hasil penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mentaati kewajibannya untuk membayar pajak pendapatan (Ritonga, 2011:15). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisolita (2018) dan Penelitian yang dilakukan oleh putra dan sujana (2021) menyatakan Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. bahwa kesadaran pajak akan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Tinggi dan rendahnya derajat kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2013) didalam Sari dan Asy'ari (2021) merupakan alat yang mencegah wajib pajak agar tidak menyalahi aturan yang tujuannya agar menciptakan wajib pajak yang patuh terhadap peraturan perpajakan. Peraturan perundang-undangan ialah rambu bagi seseorang atau pelaku yang hendak melakukan pelanggaran, maka diperlukannya sanksi agar aturan yang ada tidak dilanggar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi

merupakan alat hukum yang akan diperoleh oleh sang wajib pajak jika mereka melakukan pelanggaran peraturan yang sudah ditetapkan. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Sari, dkk (2021) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) yang menunjukkan bahwa dengan dibuatnya sanksi yang tegas akan membuat para wajib pajak semakin patuh dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dan tidak akan berani melakukan pelanggaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan sehingga akan memiliki pengaruh terhadap meningkatnya Kepatuhan Wajib.

Kualitas Pelayanan Fiskus Menurut Lovelock dan wirtz di dalam Krisolita (2018) mendefinisikan layanan sebagai suatu tindakan atau tingkah laku yang di tawarkan oleh suatu pihak yang lain yang dapat membuat nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari dan Asy'ari (2021) bahwa meningkatnya suatu kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dari segi sarana dan prasarana. Penelitian yang dilakukan oleh Rabsanjani (2018) juga mengemukakan bahwa Semakin baik kualitas pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya. hal ini dikarnakan wajib pajak menilai dan merasakan langsung apakah pelayanan yang diberikan tersebut dapat diandalkan, tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan wajib pajak terkait pelaksanaan kewajiban pajaknya, dan kepastian

informasi dan layanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak (Arifah, dkk 2017) dalam Rabsanjani (2018).

Kepercayaan Pada Pemerintah adalah suatu hal yang mengukur tingkat kepercayaan wajib pajak kepada sistem pemerintahan yang berlaku yang didasarkan pada nilai dan norma-norma yang ditetapkan. Menurut Purnamasari (2016) didalam Narayanti (2020), kepercayaan adalah hal-hal yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku yang kooperatif didasari oleh norma-norma dan nilai-nilai yang sama Didalam Kepercayaan Pada Pemerintah, Lembaga Hukum, Politisi, dan Pemungutan Pajak. Kepercayaan juga memiliki definisi kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya, penurunan tingkat kepercayaan masyarakat merupakan salah satunya didasari atas ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Ketika seseorang didalam mengambil sebuah keputusan, ia akan lebih memilih keputusan yang didasari pilihan dari orang-orang lain yang lebih dapat ia percayai. Penelitian yang dilakukan oleh Qadariah, dkk (2021) yang menunjukkan hasil kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Narayanti (2020), Wajib Pajak dalam melakukan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan. Karena tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Jika masyarakat tidak percaya pada mekanisme pemerintahan, maka kesadaran membayar pajak juga akan rendah.

Sehingga dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya terhadap penerimaan pajak Negara dari sektor pajak, khususnya pajak hotel dan restaurant.

maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Penghindaran Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran di Kabupaten Badung”**.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi pokok permasalahan di dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Penghindaran Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung?
- 2) Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung?
- 3) Apakah Sanksi Denda Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung?
- 4) Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung?
- 5) Apakah Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk Mengetahui Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung.
- 2) Untuk Mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung.
- 3) Untuk Mengetahui Pengaruh Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung.

- 4) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung.
- 5) Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restaurant di Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang akan diperoleh adalah:

1) Manfaat Teoritis

- a) Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teori berupa bukti empiris mengenai Pengaruh Penghindaran Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah di Kabupaten Badung.
- b) Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan masuka berupa informasi, wawasan dan refrensi dilingkukan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

2) Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini mampu menjadi bahan informasi tambhan didalam mengambil kebijakan yang menyangkut keuangan daerah serta kinerja ekonomi dalam rangka meningkatkan atau memajukan penerimaan Pajak Hotel dan Restaurant.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi memaparkan tentang sebuah kerangka kerja untuk dipahami bagaimana cara setiap individu mengartikan perilaku atau Tindakan mereka sendiri dan perilaku orang lain, dan teori ini lebih menekankan kepada bagaimana menagartikan atau memahami berbagai jenis kejadian dan bagaimana hal-hal ini berhubungan dengan pemikiran dan Tindakan mereka. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Heider, Fritz (1985) dan dikembangkan lagi oleh Jones, Edward., dan Davis, Keith (1965)., dan Kelly, Harold., dan Weiner, Bernard (1974) dikutip dari Ambar (2017).

Menurut Kelly, Harold (1967), faktor internal dan eksternal terjadi tergantung pada tiga faktor yang ada, yaitu : (1) Kekhususan yang bermakna seseorang akan mempresepsikan perilaku orang lain atau individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan, (2) *Consensus* merupakan dimana pada saat melakukan Tindakan, karena itu sudah memiliki kesepakatan yang menyatakan memang sewajarnya seperti itu, dan (3) Konsistensi merupakan jika seseorang menilai perilaku-prilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu, maka semakin konsisten perilaku orang itu akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya. Teori Atribusi memiliki dua hal yang dapat memutar balikan makna dari atribusi tersebut yaitu yang pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal dari pada internalnya. sedangkan yang kedua, prasangka layanan diri

yaitu seseorang cenderung untuk menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Atribusi dapat disebut sebagai pengembangan dari kesalahan atribusi yang mendasar.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan menurut Anggarini (2011) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang mematuhi suatu perintah atau aturan yang diberikan. Menggunakan teori psikologi di dalam kepatuhan wajib pajak merupakan rasa malu dan bersalah karena anggapan wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pada pajak yang mereka tanggung dan keputusan terhadap pelayanan Lembaga pemerintahan (Devano dan Rahayu, 2006).

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, patuh memiliki arti suka menuruti perintah, taat kepada perintah atau aturan yang berlaku dan berdisiplin. Kepatuhan berate sifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan peraturan. Sehingga kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh Lembaga atau organisasi yang berwenang didalam suatu bidang tertentu diakses pada (<http://id.wikipedia.org>). Sehingga dari penjelasan tersebut dijelaskan terdapat dasar-dasar kepatuhan yang meliputi :

- 1) Indoktrinasi atau *indoctrination* yaitu alasan pertama kenapa masyarakat mau mematuhi kaidah-kaidah, karena dia didoktrin untuk berbuat sedemikian. Sejak kecil manusia telah dididik agar selalu mematuhi kaidah-

kaidah yang berlaku didalam masyarakat yang sebagaimana halnya dengan unsur-unsur kebudayaan lainnya.

- 2) Pembiasaan atau *Habituation* yaitu suatu kebiasaan yang selalu mentaati aturan-aturan yang berlaku, karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi.
- 3) Kegunaan atau *Utility* yaitu patokan tentang kepantasan dan keteraturan yang merupakan pendoman atau ukuran tentang kaidah dan tingkah laku.
- 4) Identifikasi kelompok atau *Group Identification* yaitu salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada peraturan salah satunya melakukan indentifikasi dengan kelompok.

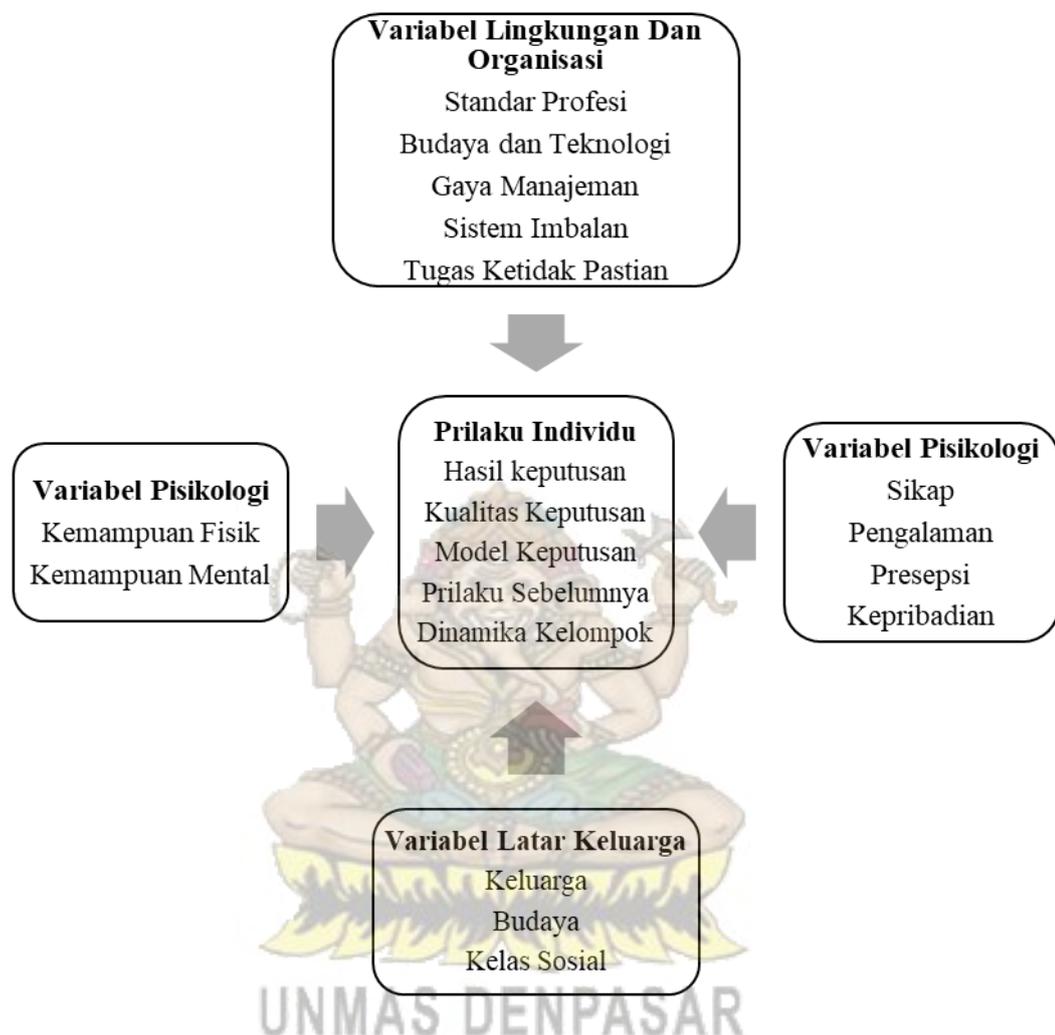
2.1.3 Akuntansi Keperilakuan

Riset dari akuntansi keprilakuan dalam bidang perpajakan sangat memfokuskan pada *Tax Compliance* karena dengan dilakukan pengujian variable psikologi dan lingkungan. Berbagai macam-macam variabel yang diuji dengan hasil campuran yang menyarankan agar prilaku tax compliance adalah hasil yang kompleks (Sutrisno, 2000). Penelitian akuntansi keprilakuan di bidang perpajakan saat ini telah membantuk bermacam-macam prilaku pengetahuan dari penelitian akuntansi dalam bidang pengauditan dan perpajakan (Pie et al., 1992 dan Bonner at al., 1992).

Kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh Aspek Lingkungan (*Environmental*) dan Aspek Psikologis (*Psychological Variable*), disamping aspek fisik, latar belakang individu dan organisasi. Berikut gambran dibawah in ikan menjelaskan tentang aspek-aspek yang berpengaruh terhadap prilaku individu tersebut:

Gambar 2.1

Variabel yang mempengaruhi perilaku individu



Sumber: Ferris dan Dailard (1988) dalam Sutrisno (2000).

Berdasarkan pendapat (Fersis dan Dillard, 1998) pada Gambar 01 diatas penelitian ini mencoba melihat salah satu variabel yang memiliki pengaruh prilaku individu. Sehingga peneliti bisa melihat atusias masyarakat dalam berkontribusi dalam pengisian kuesioner yang kan diberikan kepada objek wajib pajak yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant dalam hal Penghindaran Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan

Fiskus dan Tingkat kepercayaan pada pemerintah. maka penelitian ini sangat relevan jika dihubungkan dengan akuntansi dalam pengertian yang lebih luas.

2.1.4 Pengelompokan Pajak

Menurut Isroah (2013) pajak dapat digolongkan menjadi 3 bagian, yaitu:

1) Menurut golongannya

- a) Pajak Langsung merupakan pajak yang harus ditanggung langsung oleh wajib pajak itu sendiri dan tidak di perbolehkan dibebankan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Tidak Langsung merupakan pajak yang dapat atau boleh dibebankan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Menurut sifatnya

- a) Pajak subjektif merupakan pajak yang di dasarkan pada subjek yang bisa diartikan memperhatikan keadaan dari wajib pajak tersebut. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak objektif merupakan pajak yang berawal dari objeknya tanpa memperhatikan atau mempertimbangkan keadaan dari wajib pajak tersebut. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).

3) Lembaga pemungutannya

- a) Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut atau ditagih oleh pemerintah yang ditujukan untuk pembiayaan rumah tangga pemerintahan.
Contonya: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

namun pada tahun 2012 dikelola langsung oleh daerah, dan yang terakhir adalah Bea materai.

- b) Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan dipergunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contohnya, (1) Pajak Tingkat I yang meliputi, Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Tanah dan Air Permukaan, dan (2) Pajak Daerah Tingkat II yang meliputi: Pajak Hotel dan Restaurant, Pajak Reklame, Pajak Hiburan dan Pajak Penerangan Jalan.

2.1.5 Pengertian Pajak

Menurut Prof.Dr.P.J.A. Adriani yang dikutip dalam Halim (2020), definisi Pajak dapat diartikan iuran wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak dan wajib membayarnya sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dengan tidak menerima prestasi kembali yang dapat ditunjukkan dan di gunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut undang-undang No.16 tahun 2009 didalam Mardiasmo (2019:3), mendefinisikan pajak berdasarkan keempat atas undang-undang No.6 tahun 1983 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan yang tertera pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi pajak merupakan kontribusi yang wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan dan dipergunakan bagi kepentingan negara.

2.1.6 Dasar Hukum Pajak Hotel dan Restoran

Dasar hukum Pajak Hotel dan Restoran, Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Badung No.21 tahun 2001 tentang pajak hotel dan restaurant, bahwa dengan diterbitkannya UU No.34 tahun 2000 tentang perubahan atas UU RI No.18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, maka peraturan daerah kabupaten daerah tingkat II badung No.1 tahun 1999 tentang pajak hotel dan restaurant perlu disesuaikan (Badungkab.go.id, 2001).

2.1.7 Pengertian Pajak Hotel dan Restoran

Menurut UU No.28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak hotel adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Menurut Siahaan didalam (Krisolita, 2018) Hotel merupakan bangunan yang disediakan bagi orang-orang untuk menginap atau beristirahat, memperoleh pelayanan, dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk banunan lainnya yang menyatu, dikelola, dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali oleh pertokoan dan perkantoran. Menurut Krisolita, (2018) Pajak Hotel menganut *Self Assessment System* didalam penangannya, karena didalam melakukan pembayaran pajak hotel tersebut Wajib Pajak Hotel diberikan kesempatan untuk menghitung, memperhitungkan dan melaporkan sendiri besaran pajak yang harus dibayarkan. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTD) digunakan untuk Menghitung, Memperhitungkan, dan Menetapkan Pajak sendiri yang terhutang.

Berdasarkan perda Kabupaten Badung Tahun 2011 Bab 3 pasal 5 Tahun 2010 dijelaskan bahwa dasar pengenaan pajak (DPP) untuk pajak hotel adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayarkan kepada pihak hotel.

Sementara tarif dalam perda Kabupaten Badung Bab 3 Pasal 6 Tahun 2011 tarif yang dikenakan untuk pajak Hotel sebesar 10% dari dasar pengenaan Pajak. Berdasarkan uraian penjelasan diatas jumlah Pajak Hotel yang terutang dapat dihitung dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

Pajak Terutang	=	$\frac{\text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}}{100\% \times \text{Jumlah Yang Seharusnya Dibayar Kepada Hotel}}$
-----------------------	---	--

Menurut (Pahala 2010:327) dalam Nuansa (2011) mengatakan bahwa Pajak Restaurant merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restaurant tersebut yang meliputi penjualan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun ditempat lain. Menurut Pahala (2010:332) menyatakan bahwa tarif pajak restaurant ditetapkan paling lambat tinggi sebanyak atau sebesar 10% dan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan. Hal itu ditujukan agar pemerintah kabupaten atau kota diberikan keleluasaan untuk menentukan tarif dengan kondisi masing-masing daerah, asalkan tidak melebihi dari 10%. Perhitungan pajak restaurant dapat dilakukan, sebagai berikut:

Pajak Terutang	=	$\frac{\text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}}{10\% \times \text{Jumlah Pajak Yang Seharusnya Diterima}}$
-----------------------	---	---

2.1.8 Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006) didalam Dwijayanti (2020) menerangkan tentang kepatuhan perpajakan adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang ada. Begitu juga Menurut Siti (2006:111), Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu,

persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan menurut, taat, tunduk terhadap suatu aturan yang berlaku dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formular pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

1. Jenis-jenis kepatuhan

Menurut Nurmantu (2003:86) didalam Perdana (2019), menjelaskan bahwa terdapat dua jenis dari ketaan atau kepatuhan, yaitu Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material. penjelasannya:

- 1) kepatuhan formal yaitu situasi yang mana seseorang wajib pajak mentaati tanggung jawab perpajakannya tersebut sesuai dengan kaidah-kaidah didalam undang-undang pajak, yang meliputi sebagai berikut:
 - a) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
 - b) Wajib pajak membayar dengan nominal yang ditetapkan.
 - c) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak.
- 2) Kepatuhan material merupakan situasi dimana seorang wajib pajak secara substantif atau hakekat mentaati segala peraturan pajak, sesuai denga isi dan ayat di dalam undang-undang pajak, yang meliputi sebagai berikut:
 - a) Wajib pajak menyetujui dalam menginformasikan pajak bilamana petugas fiskus membutuhkan informasi.

- b) Wajib pajak berperilaku sopan kepada fiskus Ketika memproses biaya dalam pajak.
- c) Wajib pajak berkeyakinan tentang proses tanggung jawab pajak didasari oleh rasa hormat dan patuh sebagai masyarakat Indonesia yang baik.

2. Kriteria kepatuhan wajib pajak

Menurut Norman D. Nowak di dalam (Dewi dan Aryani, 2013) Kepatuhan perpajakan tercermin dalam beberapa situasi, antara lain:

- 1) Wajib pajak mengerti atau mencerna seluruh peraturan atau dasar-dasar peraturan UU pajak yang ada.
- 2) Wajib pajak mampu melengkapi kertas data (formulir) perpajakan dengan teliti dan lengkap.
- 3) Wajib pajak mampu mengkalkulasi atau menghitung total pajak yang terutang dengan teliti dan benar.
- 4) Wajib pajak melakukan transaksi pajak terutang sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan.

UNMAS DENPASAR

2.1.9 Penghindaran Pajak

Penghindaran pajak atau *Tax Avoidance* merupakan usaha atau kegiatan yang dilaksanakan wajib pajak sebagai tindakan dalam menghindari atau menghilangkan hutang yang seharusnya di dibayarkan dan dilaksanakan dengan legal, aman dan tentunya tidak menyeleweng dari aturan-aturan yang ada dibidang pajak, dengan mengakali celah-celah dari kekurangan atau *Grey area* yang ada pada undang-undang pajak di suatu negara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Fajriana (2021), Hal ini menunjukkan bahwa

kaitan peluang untuk melakukan penghindaran pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena semakin sedikitnya wajib pajak yang memanfaatkan peluang untuk melakukan penghindaran pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan Menurut Kakisina dan Zai (2021) menyatakan bahwa antara penghindaran pajak dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan hubungan yang searah. Karena Penghindaran pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan penghindaran pajak dilakukan oleh Wajib pajak dapat disebabkan adanya peluang. Unsur pertama peluang tersebut adalah tingkat pendapatan, wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah lebih cenderung untuk tidak patuh pajak karena mengakui banyak beban atau biaya yang dikeluarkan. wajib pajak cenderung mendahulukan kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Namun, saat pendapatan mereka tinggi kebutuhan mereka akan mudah untuk terpenuhi dan akan dapat memenuhi kewajiban yang telah dibebankan, karena melihat dari pendapatan yang cukup untuk kebutuhan dan kewajibannya. Oleh karenanya, maka dari hasil penelitian ini penghindaran pajak hotel dan restaurant akan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas didalam penelitian ini.

2.1.10 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan bagian yang terpenting dalam seorang diri manusia untuk mampu paham dengan kenyataan dan cara untuk bertindak laku dalam menanggapi kenyataan yang ada. Dalam Widyanti dan Nuris (2010), dalam

Krosilita (2018), kesadaran didalam manusia dapat meliputi: kepercayaan atau kesadaran akan diri sendiri dan orang lain, masa lalu, dan keadaan dimasa yang akan datang, yang bisa dimaksudkan bahwa setiap tindakan atau kejadian di sekitar kita, rasa yang kita rasakan, ingatan, dan juga hal-hal yang kita pikirkan. Semua dapat kita jelaskan bahwasannya kesadaran memiliki arti atas tingkah laku atau keinginan yang didasari oleh prilaku oleh spekulasi terhadap kebenaran yang dicerna oleh manusia tentang kejadian yang ada.

Irianto (2005) didalam Arum (2012), menjabarkan bentuk-bentuk dari kesadaran dalam membayar pajak yang mendasari wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesadaran merupakan suatu tindakan dari keikutsertaan dalam membantu kemajuan insfastruktur negara.
- 2) Kesadaran penundaan pembayaran pajak mempengaruhi kurangnya beban dari pajak yang sangat merugikan negara.
- 3) Kesadaran bahwasannya perpajakan di tetapkan oleh undang-undang dan boleh (dapat) dipaksakan.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang juga sudah dijelaskan seperti penelitian yang dilakukan oleh Krisolita (2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak. Tinggi dan rendahnya kesadran wajib pajak akan mempengaruhi tingkat dari kepatuhan wajib pajak tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Oleh sebab itu variabel ini juga akan sangat relevan digunakan sebagai salah satu variabel bebas didalam penelitian ini.

2.1.11 Sanksi Denda

Menurut Mardiasmo (2019), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati. Didalam UU secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, Tindakan yang diperdebatkan dan yang tidak diperkenan oleh masyarakat. Supaya undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya demikian juga untuk hukum pajak. Sanksi administrasi merupakan tindakan dalam melakukan bayaran kerugian kepada Negara, yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi merupakan salah satu dari sanksi perpajakan. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Yanto, dkk (2020), Sanksi pajak merupakan suatu instrument pencegahan bagi wahib pajak untuk lebih mentaati aturan perpajakan yang sudah disepakati. Saksi pajak didalam UU perpajakn dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2021), menunjukan hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki hasil yang berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi pajak akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat pula bagi wajib pajak hotel dan restaurant untuk melunasinya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan sanksi pajak merupakan tindakan atau alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan terutama dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak yaitu membayar pajak. Sehingga dengan adanya sanksi berupa denda maupun pidana yang cukup tinggi diharapkan wajib pajak lebih patuh terutama dalam hal membayar Pajak hotel dan restaurant. Berdasarkan uraian diatas maka variabel ini juga akan sangat relevan digunakan sebagai salah satu variabel bebas didalam penelitian ini.

2.1.12 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu proses atau kegiatan atau Tindakan keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membntuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Mempelajari ilmu perpajakan tentu akan mengenal tentang pelayanan fiskus. Secara umum pelayanan fiskus disebut seorang petugas pajak.

Menurut Kotler (2000:25) didalam Siadari (2015), mengatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang

Nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak dan harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Para wajib pajak akan patuh atau taat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajaknya. Hal ini pun didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Asy'ari (2021) penelitian yang dilakukan oleh Rabsanjani (2018), menyatakan hasil dari kualitas pelayanan fiskus tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Sehingga diharapkan seorang fiskus mempunyai kompetensi dalam arti mempunyai keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijaksanaan perpajakan, administrasi pajak dan peraturan perundang-uandangan perpajakan.

Dari pernyataan-pertanyaan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak atau fiskus. Pelayanan fiskus yang prima, baik, dan memenuhi syarat lima dimensi pelayanan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak itu sendiri. Salah satu cara yang dapat diberikan adalah keramahtamahan dari para petugas pajak itu sendiri serta memberikan kemudahan dalam sistem informasi maupun dalam melakukan pembayaran kewajiban perpajakan sudah termasuk dalam pelayanan fiskus. Oleh jarena itu sangat relevan apabila kualitas pelayanan fiskus digunakan sebagai variabel bebas didalam penelitian ini.

2.1.13 Tingkat kepercayaan pada pemerintah

Kepercayaan adalah dugaan atas keyakinan terhadap sesuatu yang bisa dipercayai baik itu benar ataupun nyata, atau dengan kata lain kepercayaan adalah harapan dan keyakinan akan kejujuran, kebaikan dan lain sebagainya. Kepercayaan di dalam dunia pemerintahan juga sangat perlu di perhatikan karena kepercayaan pada pemerintah mampu digunakan untuk memantau (mengukur) suatu hal yang diinginkan oleh wajib pajak terhadap pola aturan pada pemerintah yang berlaku saat ini yang didasari oleh norma dan nilai yang ada. Kepercayaan merupakan suatu hal yang diharapkan dari sebuah kejujuran dan juga sikap kooperatif yang berlandaskan saling membagi berbagai nilai dan norma-norma yang memiliki arti sama Handayani (2012) didalam wahyudi, dkk (2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Qadariah, dkk (2021) yang menunjukkan hasil kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Narayanti (2020), Wajib Pajak dalam melakukan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan. Karena tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Jika masyarakat tidak percaya pada mekanisme pemerintahan, maka kesadaran membayar pajak juga akan rendah.

Maka dapat disimpulkan Kepercayaan adalah kondisi mental atau pikiran yang didasari dari situasi atau keadaan seseorang dan konteks sosialnya. Penurunan tingkat kepercayaan masyarakat salah sataunya disebabkan oleh ketidak percayanya masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap

kepatuhan membayar pajak. Jika masyarakat tidak percaya pada mekanisme pemerintahan, maka kesadaran membayar pajak juga akan rendah. Sehingga Variabel ini sangat relevan jika digunakan sebagai salah satu variabel bebas didalam penelitian ini.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian Krisolita (2018) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota batu. objek dari penelitian ini adalah wajib pajak hotel yang menjalankan aktivitas usaha mereka di kota batu. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Hotel yang melaksanakan usahanya di Kota Batu dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Hotel terdapat sebanyak 122 Wajib Pajak Hotel yang terbagi dalam tiga kelompok, yaitu hotel, villa, dan losmen. dari data eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif yang dikumpulkan melalui data kuesioner, yang disebarke kepada 60 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *cluster sampling*, kemudian data dianalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS 21. hasil dari penelitian ini memperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota batu.

Penelitian Putra dan Sujana (2021) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhdap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di kabupaten buleleng. *Grand Theory* pada penelitian ini yaitu, *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah hasil pengembangan teori sebelumnya Fishbein & Ajzen pada 1975 yaitu *Theory of*

Reasoned Action (TRA). penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 35 karyawan akunting hotel di kabupaten buleleng. adapun data diperoleh dari penyebaran kuesioner dan teknik sampel yang digunakan yaitu *proposive sampling*, kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 20 dengan metode regresi linier sederhana. hasil dari penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kabupaten buleleng.

Penelitian Rabsanjani (2018) meneliti tentang pengaruh kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan untuk usaha hotel. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori atribusi. data diperoleh dari 80 responden. data diolah menggunakan model regresi linier berganda dengan aplikasi IBM SPSS. kemudian hasil yang di peroleh menunjukkan bahwa kewajiban moral, pelaksanaan pajak, kondisi keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di kabupaten sleman.

Penelitian Sari dan Asy'ari (2021) meneliti tentang pengaruh kesadaran, omset, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restaurant. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. menggunakan data primer berupa kuesioner. teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling* menggunakan rumus *slovin*. metode analisis data menggunakan *structural equation model* (SEM) dengan alat data *smart pls* versi 3. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, omset, kualitas pelayanan, dan sanksi

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restaurant di kabupaten bangkalan.

Penelitian Sari, dkk (2021) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant di kabupaten badung. menggunakan teknik *random sampling* dalam pengambilan sampelnya. dimana kuesioner disebar sebanyak 98 kuesioner. teknik analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan program komputer IBM SPSS (*statistical package for social science*). hasil dari penelitian ini memperoleh bahwa kualitas pelayanan, keajiban moral, dan sanksi perpajakn menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant di kabupaten badung.

Penelitian Yanto, dkk (2020) meneliti tentang pengaruh pemeriksaan pajak, omset, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant di kabupaten jepara. sampel sebanyak 104 wajib pajak. analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. hasil analisis data diketahui bahwa pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant di kabupaten jepara, sedangkan untuk variabel omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restaurant di kabupaten jepara.

Penelitian Qadariah, dkk (2021) meneliti tentang pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, norma subjektif, dan kualitas terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode slovin yang menghasilkan 100 responden. metode pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah *random sampling*. pengumpulan data dari penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di kpp pratama malang selatan. teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti memperoleh hasil bahwa kepercayaan pada pemerintah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. sedangkan norma subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Narayanti (2020) meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma social, kepercayaan pada pemerintah dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada badan keuangan kabupaten tabanan. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non random sampling* yang dihitung menggunakan rumus slovin dan mendapatkan 100 orang wajib pajak. teknis analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang kemudian diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Versi 22. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, norma social, kepercayaan pada pemerintah dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan di kabupaten tabanan.

Penelitian ini dilakukan oleh Damayanti dan Fajriana (2021) meneliti tentang pengaruh moral, ketegasan sanksi perpajakan dan peluang untuk melakukan penghindaran pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui mengenai pengaruh moral,

ketegasan sanksi perpajakan dan peluang untuk melakukan penghindaran pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama lahat. metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, artikel dan jurnal. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tahun 2018 sebanyak 36.977 di kantor pelayanan pajak pratama lahat. metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yakni simple random sampling, yaitu pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ketegasan sanksi perpajakan dan peluang untuk melakukan penghindaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan oleh Kakisina dan Zai (2021) meneliti tentang pengaruh pemeriksaan pajak, penghindaran pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menggunakan metode eksperimen sampel 32 mahasiswa magister sains akuntansi universitas gadjah mada yang mengambil mata kuliah perpajakan. metode dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji kehandalan, analisis deskriptif dan anova untuk mengetahui apakah terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak diantara keempat kelompok secara signifikan berbeda satu sama lain. hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemeriksaan pajak, penghindaran pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.