

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak di Indonesia memiliki peran yang penting sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melaksanakan pembangunan. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang semakin diandalkan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan. Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman Daerah. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Dalam meningkatkan kemandirian suatu daerah, sangat besar kaitannya dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya dengan cara mengelola PAD secara ekonomis, efisien dan efektif.

Kesadaran membayar pajak memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena ketidaksadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajak dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Hal yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak karena selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif kepada aparat pemungut pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam membayar pajak yang terus meningkat, menyebabkan pemerintah memberlakukan dan lebih mempertegas sanksi perpajakan yang ada. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak patuh dan memiliki kemauan untuk melunasi kewajiban pajaknya. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak dapat dijadikan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Berdasarkan hal tersebut, wajib pajak terdaftar akan memandang bahwa sanksi pajak yang diberikan kepadanya akan lebih merugikannya.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan juga pemahaman pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan memiliki peran yang signifikan karena sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya apabila wajib pajak kurang memahami tata cara pembayaran pajak.

Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pemenuhan wajib pajak maka kepatuhan pembayaran pajak dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak.

Kota Pasir Pengaraian merupakan salah satu pusat perekonomian dan pariwisata di Kabupaten Rokan Hulu. Sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi para pemilik hotel dan penginapan untuk bersaing dalam bisnis jasa. Kota Pasir Pengaraian juga merupakan salah satu bagian dari kabupaten Rokan Hulu yang memiliki potensi pendapatan asli daerah yang cukup besar dari sektor pariwisata namun kontribusinya masih belum maksimal. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu saat ini tengah berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah salah satunya melalui pajak daerah. Adapun data jumlah hotel dan penginapan di Pasir pengaraian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1.

Data Jumlah Hotel dan Penginapan di Pasir Pengaraian

No	Nama Hotel dan Penginapan	Alamat
1.	Hotel Sapadia	Jln. Tuanku Tambusai
2.	Hotel/Penginapan Andisma Motor	Jln. Tuanku Tambusai
3.	Hotel/Penginapan Bahagia	Jln. Riau
4.	Hotel Garuda	Jln. Garuda
5.	Hotel Gelora Bakti Wisma	Jln. Persatuan
6.	Hotel/Penginapan Kurnia	Jln. Tuanku Tambusai
7.	Hotel/Penginapan Pasir Indah	Jln. Diponegoro
8.	Hotel/Penginapan Putri Bungsu	Jln. Hangtuh
9.	Hotel/Penginapan Rokan Permai	Jln. Diponegoro
10.	Hotel/Penginapan Wisma 63	Jln. Lingkar Pasir Pengaraian

Sumber : Bapenda Kab. Rokan Hulu, 2017

Dari tabel 1.1. terlihat bahwa jumlah hotel dan penginapan di Pasir Pengaraian cukup banyak. Hal ini menunjukkan cukup tingginya jumlah pendapatan daerah yang bersumber dari pajak hotel.

Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Riau yang terbentuk dari tahun 1999 telah menyusun Peraturan Daerah yang berkaitan dengan retribusi daerah yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Namun penetapan target pajak daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu diduga hanya didasarkan pada kenaikan persentase penerimaan tahun-tahun sebelumnya, dan belum pernah melakukan survey potensi riil atas pajak daerah atau retribusi daerah. Sedangkan pungutan-pungutan Pajak daerah dan retribusi daerah diberlakukan berdasarkan Peraturan Daerah, dengan alasan untuk meningkatkan Pendapatan demi pemenuhan kebutuhan operasional daerah.

Untuk meningkatkan PAD Kabupaten Rokan Hulu menjadikan pajak daerah sebagai sumber keuangan yang cukup diandalkan. Pajak daerah terdiri dari: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan umum, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air bawah tanah dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Salah satu bentuk pajak daerah yang mempunyai potensi yang cukup besar dalam menambah PAD Kabupaten Rokan Hulu adalah pajak hotel. Ini terbukti dari penerimaan pajak Hotel di Kabupaten Rokan Hulu yang sebenarnya masih besar potensi penerimaan pajak hotel namun belum secara maksimal. Berdasarkan

data dari situs jdih.Rokan Hulu kab. Go.id, adapun data penerimaan pajak yang bersumber dari hotel dari tahun 2012 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Pajak Hotel Kabupaten Rokan Hulu
Tahun 2012 s/d 2016

Tahun	Target	Realisasi
2012	350.000.000,00	602.335.369,20
2013	360.000.000,00	614.870.573,00
2014	510.000.000,00	427.963.196,00
2015	525.000.000,00	465.373.853,00
2016	535.000.000,00	496.374.278,00

Sumber : Bapenda, periode 2012 s/d 2016

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dianalisis bahwa pendapatan daerah yang bersumber dari pajak hotel mulai tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 jumlah realiasi tidak sesuai dengan target pendapatan pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa belum maksimalnya pendapatan pajak dari hotel. Hanya pada tahun 2012 dan tahun 2013 pencapaian realisasi melebihi target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei sementara yang dilakukan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar. Wajib pajak tidak mau melaporkan dan membayar kewajiban, sehingga wajib pajak banyak yang menunggak pembayaran pajaknya. Kurangnya sosialisasi tentang tata cara pemenuhan kewajiban

perpajakan bagi Wajib Pajak menjadi salah satu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak.

Masalah kualitas pelayanan yang ada berupa sulitnya wajib pajak mendapatkan informasi lengkap tentang ketentuan pajak hotel dan bangunan serta pengurusan yang masih panjang, membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak. Sementara untuk sanksi perpajakan, dirasakan belum begitu berjalan optimal, sehingga wajib pajak tidak terlalu merasa takut dalam hal penunggakan pajak.

Selain itu permasalahan yang muncul adalah mengenai pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dilihat berupa banyaknya wajib pajak yang tidak tahu mengenai tata cara pembayaran pajak, misalnya pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan Pajak terutang yang ditanggung oleh WP, menghitung pajak terutang dan membayar secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari latar belakang tersebut serta berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan judul yang diajukan oleh peneliti adalah : “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian?
3. Apakah sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian?
4. Apakah pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian?
5. Apakah kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.

3. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.
4. Untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.
5. Untuk mengetahui apakah kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu membuka kemungkinan untuk penelitian tindakan lebih lanjut dan mendalam tentang permasalahan sejenis.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dalam masalah perpajakan serta sebagai saran dalam mengambil keputusan.

3. Manfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan acuan bagi penelitian yang sejenis selanjutnya.

1.5 Pembatasan Masalah dan Originalitas

1.5.1 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian ini pada masalah bagaimana pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.

1.5.2 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu oleh Ida dan Ni Luh (2016), melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman peraturan perpajakan pengaruhnya terhadap Kepatuhan wajib Pajak Hotel”. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klungkung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang efektif di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari tiga bab yakni:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan originalitas serta sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang digunakan, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kesadaran

Menurut Nasution (2009:7) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Numatu (2015:103) menyatakan bahwa kesadaran merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar;

Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap wajib pajak mengetahui dan memahami perihal kewajiban perpajakannya.

2.1.1. Indikator Kesadaran

Menurut Irianto (2009:36), indikator kesadaran pajak adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini. Wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Muliari (2011:23), indikator kesadaran pajak adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lumpiyadi (2011:5), menyebutkan pengertian kualitas adalah derajat yang di capai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib.

Menurut Ratmino (2011:2), menyebutkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Tjiptono (2010:67), menyebutkan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, dari suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk.

2.2.1. Jenis-jenis Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2010:261) mengemukakan enam jenis kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lumpiyadi (2011:182), terdapat lima determinan dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi ini menunjukkan kemampuan

lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun, contohnya ketepatan waktu, kecepatan dalam melayani nasabah

2. *Responsiveness* (ketanggapan). Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.
3. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, atau jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopansantunan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan karyawan kepada pelanggannya. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Bentuk layanan langsung layanan ini dalam *proactive marketing* biasanya disebut dengan kontak tatap muka atau melalui telepon hal ini menuntut petugas untuk melaksanakan tugasnya secara trampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan. Membekali diri dengan pengetahuan tentang produk dan melatih diri untuk melayani sebaik-baiknya merupakan tuntutan yang harus dipenuhi sebelum nasabah melakukan kontak. Contohnya kepastian dalam pelayanan.

4. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi nasabah. Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada, adakalanya seorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah-marah atau stress. Seorang pemasar perlu memahami perasaan yang seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.
5. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2.3. Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2009:39) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/diapatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sunandy (2009:155) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi.

Sedangkan Resmi (2009:71) menyatakan bahwa sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Dari definisi sanksi perpajakan menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu unit alat pencegah agar wajib pajak menaati, mematuhi peraturan undang-undang perpajakan, semakin besar kesalahan maka sanksi yang diberikan akan semakin berat.

2.3.1. Indikator Sanksi Perpajakan

Yadnyana (2009:25), mengemukakan indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak cukup berat.
2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak yang sangat ringan.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggaran tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran tanpa toleransi.

Menurut Smith (2010:63), indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.

2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

2.4. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Winkel (2012:44), pemahaman peraturan adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain.

Bloom (2009:50) mengatakan bahwa pemahaman peraturan adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan di ingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Perlu pemahaman lebih agar mampu menilai dari berbagai segi sehingga dapat mencapai suatu pemahaman yang lebih terperinci dan memiliki makna yang tepat.

Dari beberapa definisi menurut para ahli tentang pemahaman peraturan perpajakan maka dapat disimpulkan, Pemahaman tentang perpajakan disini adalah pemahaman mengenai peraturan dan tata cara perpajakan oleh Wajib Pajak. Dengan adanya pemahaman peraturan, diharapkan bagi seluruh Wajib Pajak dapat mengetahui tentang sistem dan peraturan dari perpajakan serta ketentuan umum, cara-cara dan sanksi-sanksi apabila Wajib Pajak melanggar atau tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak pada pemerintah.

2.4.1 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan

Indikator pemahaman peraturan perpajakan menurut Irianto (2009:36) adalah sebagai berikut:

1. Paham bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Dengan menyadari hal ini. Wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara

Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Memahami bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan

Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Indikator pemahaman peraturan perpajakan menurut Asri (2009:13) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.

2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan dengan sukarela.

2.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Simon et. al (2009:56), menyebutkan kepatuhan wajib pajak adalah apabila Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan.”

Nowak (2009: 31) adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.5.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Widodo (2010:24), mengemukakan indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu

PBB yang akan dilaporkan harus didaftarkan dahulu dengan cara pengisian SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), kemudian wajib pajak akan menerima SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang tertera nominal

pajak yang harus dibayarkan selambat lambatnya dibayarkan 6 bulan setelah SPPT diterima wajib pajak.

2) Membayar pajak tepat waktu

SPPT yang diterima wajib pajak berisi nominal yang harus dibayarkan sesuai dengan SPOP yang telah di laporkan. Wajib pajak yang telah menerima SPPT harus segera membayarkan kewajiban pajak selambat lambatnya 6 bulan setelah SPPT diterima.

2.6. Hasil Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman peraturan perpajakan pengaruhnya terhadap Kepatuhan wajib Pajak Penginapan dan Hotel di Pasir Pengaraian.

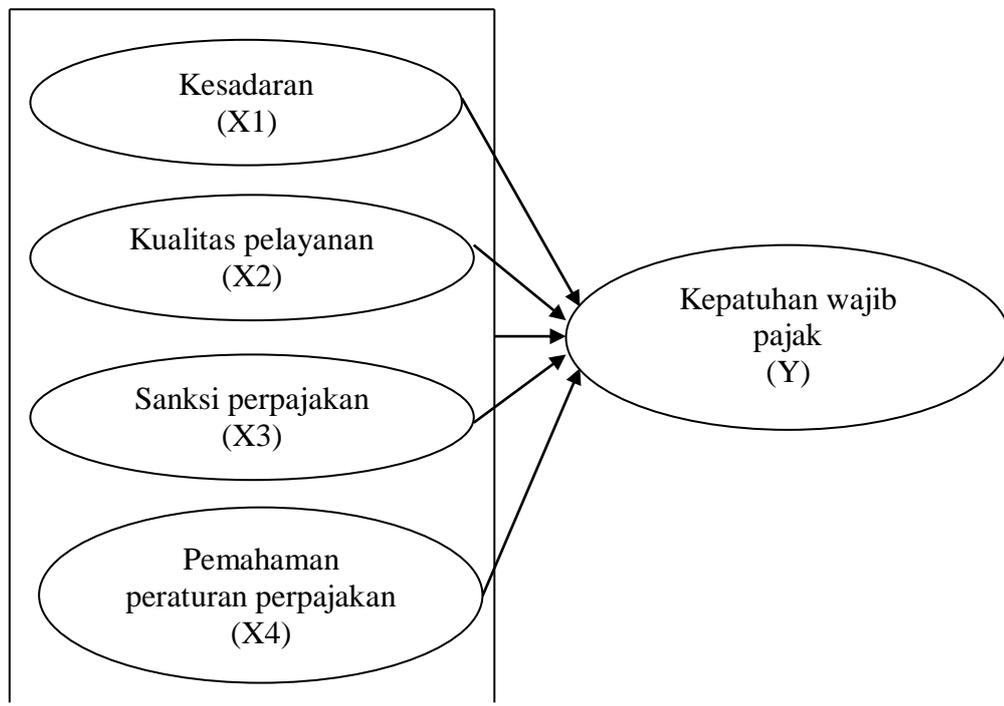
1. Penelitian yang dilakukan oleh Ida dan Ni Luh (2016), melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman peraturan perpajakan pengaruhnya terhadap Kepatuhan wajib Pajak Hotel”. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klungkung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang efektif di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Klungkung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan

berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Klungkung.

2. Penelitian yang dilakukan oleh I Made dan I Ketut (2016), melakukan penelitian dengan judul “pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Berdasarkan hasil analisis maka kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ida dan Ketut (2016), melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan persepsi tentang akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tabanan.

2.7. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini terdapat 4 variabel bebas yaitu kesadaran (X1), kualitas pelayanan (X2), sanksi perpajakan (X3) dan pemahaman peraturan perpajakan (X4). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.8 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini sebagai berikut:

- H₁ : Diduga kesadaran secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.
- H₂ : Diduga kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian .

- H₃ : Diduga sanksi perpajakan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.
- H₄ : Diduga pemahaman peraturan perpajakan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.
- H₅ : Diduga kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata (Setyosari, 2010:23)

3.3. Populasi dan sampel

Populasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pemilik penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian yang berjumlah 10 buah hotel. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), dimana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Arikunto, 2009:26). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil sehingga dapat ditarik kesimpulan umum.

Dengan demikian maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 10 penginapan dan hotel.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang terdiri dari data angka dan masih perlu dianalisis kembali.

Sumber data yang digunakan di peroleh dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih melalui pertanyaan yang diajukan berupa kuesioner oleh peneliti kepada pihak terkait.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan berupa kuesioner. Teknik Kuesioner menurut Arikunto (2009:25) yaitu daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Penyebaran dan pengumpulan kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan cara mengantar kuisisioner langsung ke hotel dan penginapan di Pasir Pengaraian yang menjadi objek penelitian ini. Dalam kuisisioner ini, model pertanyaannya tertutup dimana dalam pertanyaan tersebut telah disertai dengan beberapa alternatif pertanyaan sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut.

3.6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Operasional merupakan suatu tindakan dalam membuat batasan-batasan yang akan digunakan dalam analisis. Adapun yang akan dianalisis adalah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

1. Variabel bebas terdiri dari :
 - a. Kesadaran (X1) adalah menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan

kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2009:7).

- b. Kualitas pelayanan (X2) adalah derajat yang di capai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan (Lumpiyadi dan Hamdani, 2011:5)
 - c. Sanksi perpajakan (X3) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/diapatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:39).
 - d. Pemahaman peraturan perpajakan (X4) adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain (Winkel, 2012:44).
2. Variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak (Y) adalah apabila Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan (Simon etal, 2009:56).

3.7 Teknik Analisis Data

Adapun dalam menganalisis data dalam penelitian ini terdiri dari tahapan sebagai berikut:

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif antara lain: frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, median, modus), dispersi (deviasi standard dan varian) dan koefisien korelasi antar variabel penelitian (Sugiyono, 2010:54).

2. Uji kualitas data

a. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuisioner) melakukan fungsinya. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dari suatu instrument (sugiyono, 2010:55). Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *Pearson Validity* dengan teknik *Product Moment* yaitu setiap skor tiap item dikorelasikan dengan skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka data dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Suatu alat dikatakan handal jika nilai *cronbach alpha* > 0,60.

c. Uji Asumsi klasik

1) Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2010:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan grafik.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3) Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh antara *dependent variable* dengan *independent variable* yang dapat dinyatakan dengan rumus (Kurniawan, 2011:340):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- a = Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X = 0
- b = Koefisien regresi dari variabel bebas
- X₁ = Kesadraan
- X₂ = Kualitas pelayanan
- X₃ = Sanksi perpajakan
- X₄ = Pemahaman peraturan perpajakan

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1).

c. Uji-t

Dengan menggunakan uji parsial (uji-t), untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk membandingkan nilai p dengan α pada taraf nyata 95% dan α= 0,05.

Adapun untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan bantuan program SPSS for Windows versi 18. Adapun uji hipotesis dapat dirumuskan dalam bentuk nol atau penolakan dengan hipotesis alternatif atau penerimaan.

- H₁ : diterima bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig < Level signifikan (5%)
artinya ada pengaruh yang signifikan kesadaran secara parsial terhadap pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian
- H₂ : diterima bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig < Level signifikan (5%)
artinya ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.
- H₃ : diterima bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig < Level signifikan (5%)
artinya ada pengaruh yang signifikan sanksi perpajakan secara parsial terhadap pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.
- H₄ : diterima bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig < Level signifikan (5%)
artinya ada pengaruh yang signifikan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.

d. Uji-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara simultan.

- H₅ : diterima bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai sig < Level signifikan (5%)
artinya ada pengaruh yang signifikan kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan secara bersama-sama pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.

H₀ Ditolak : Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, artinya variabel kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.

H₀ Diterima : Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak penginapan dan hotel di Pasir Pengaraian.