
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran Pajak

Indah Hapsari ^a

Program Studi Akuntansi, FEB Universitas Hayam Wuruk Perbanas, Surabaya, Indonesia^a
indah.hapsari@perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kesadaran pajak sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan 98 responden wajib pajak pemilik restoran yang berkedudukan di Surabaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda serta analisis jalur dengan sobel test. Berdasarkan kedua pengujian tersebut, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, dan kesadaran pajak dapat memediasi pengaruh diantara keduanya. Sementara itu, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, dan kesadaran pajak juga tidak mampu memediasi pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dan memadai merupakan faktor eksternal yang lebih disukai dibandingkan keberadaan sanksi, terutama dalam hal yang mampu mendorong tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak; kesadaran pajak; kualitas pelayanan pajak; sanksi pajak

The Effect of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Restaurant Taxpayer Compliance with Tax Awareness as An Intervening Variable

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and tax sanctions on taxpayer compliance, with tax awareness as an intervening variable. This study uses 98 restaurant owner taxpayer respondents who are domiciled in Surabaya. The data analysis technique in this study is multiple linear regression and path analysis with sobel test. Based on these two tests, the results show that the quality of tax services has an effect on restaurant taxpayer compliance, and tax awareness can mediate the effect between these two variables. Meanwhile, tax sanctions have no effect on restaurant taxpayer compliance, and tax awareness is also unable to mediate the effect between these two variables. This indicates that excellent service quality is an external factor that is preferred over the existence of sanctions, especially in terms of being able to encourage the level of awareness and compliance of the restaurant taxpayers in Surabaya.

Keywords: quality of tax services; tax sanctions; tax awareness; taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan suatu pemasukkan yang memiliki kontribusi dalam menambah sumber pendapatan asli daerah (PAD). Meski demikian, permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak daerah masih tidak dapat dihindari, termasuk yang terjadi di kota Surabaya. Sekretaris komisi B DPRD Kota Surabaya sempat menyatakan adanya beberapa jenis pajak daerah yang belum dibayar oleh para pemilik usaha, seperti pajak restoran dan pajak hotel (news.detik.com). Penunggakan pajak juga masih terjadi,

dan BPKPD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah) Kota Surabaya masih berupaya melakukan penagihan terhadap hutang pajak para pemilik usaha tersebut.

Pada dasarnya, pemerintah Kota Surabaya selalu mengupayakan tren positif kenaikan PAD, yang salah satunya melalui pengawasan di sektor pajak, termasuk pajak restoran. Meski demikian, mendekati akhir tahun 2022, pemasukkan pajak restoran berkisar 56,09%, yakni penerimaan sebesar Rp 411M dari penetapan target Rp 732M (jawapos.com). Indikasi rendahnya capaian pajak restoran di Surabaya selain alasan dampak pandemik yang belum sepenuhnya hilang adalah WP belum melakukan penyetoran pajak restoran, hingga WP yang menunggak pajak restoran. Pada 2022, pemerintah masih memberikan pembebasan denda pajak atas penundaan pembayaran pajak daerah. Akan tetapi, pemerintah tidak lagi memberikan relaksasi kembali kepada para pelaku usaha restoran pada 2023 (jawapos.com). Dengan demikian, diharapkan para wajib pajak pemilik resto untuk disiplin perpajakan sehingga terhindar dari keterlambatan kewajiban pajak restorannya.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak daerah. Kepatuhan wajib pajak dilatarbelakangi oleh teori atribusi, dimana perilaku seseorang, atau dalam hal ini adalah perilaku wajib pajak, dapat ditentukan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Penelitian terdahulu kerap menghubungkan kesadaran pajak sebagai faktor internal, sedangkan kualitas pelayanan hingga sanksi pajak sebagai faktor eksternal kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan persepsi mengenai bagaimana pelayanan pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Ketika pelayanan pajak adalah memadai dan sanggup membantu serta mengakomodir suatu kewajiban perpajakan, maka faktor eksternal ini diharapkan dapat menunjang wajib pajak untuk semakin berperilaku patuh. Wijayanah & Basuki (2022) menyebutkan bahwa service paradigm, dalam bentuk prosedur pelayanan hingga sarana dan prasarana, adalah salah satu hal yang penting di dalam strategi peningkatan kepatuhan pajak restoran. Penelitian Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Widajantie & Anwar (2020), serta Yadinta, Suratno, & Mulyadi (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Safitri & Silalahi (2020) serta Yuliati & Fauzi (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan persepsi mengenai bagaimana hukuman terhadap pelanggaran perpajakan. Ketika sanksi pajak ditetapkan dan diterapkan dengan tegas dan disiplin, maka hal ini diharapkan mampu menekan ketidakpatuhan wajib pajak, sehingga faktor eksternal tersebut dapat meningkatkan perilaku patuh wajib pajak. Penelitian Firmansyah, Harryanto, & Trisnawati (2022), Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), serta Yuliati & Fauzi (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Febtrina, Ahmad, & Mustika (2022), Laila, Maharani, & Akbar (2022), serta Sulistyowati, Ferdian, & Girsang (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terakhir, kesadaran pajak merupakan suatu faktor yang ada dalam diri wajib pajak, dimana terdapat aspek paham dan sadar diri untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Salah satu bentuk kesadaran terkait pajak restoran adalah melakukan perhitungan pajak yang benar, yakni dasar pengenaan pajak telah disesuaikan berdasarkan omset yang sesungguhnya. Selain itu, kesadaran terkait perhitungan yang benar juga diiringi dengan kesadaran bahwa kontribusi pajak yang dibayarkan tersebut adalah untuk kesejahteraan dan pembangunan daerah. Banyak hal yang dapat membentuk kesadaran seseorang. Dorongan atribusi eksternal yang positif, seperti kualitas pelayanan pajak yang maksimal, akan membuat kesulitan perpajakan menjadi teratasi, sehingga dapat menumbuhkan kesadaran untuk menyegerakan penyelesaian kewajiban perpajakannya, dan berujung pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Sementara itu, dorongan atribusi eksternal yang bersifat memaksa, seperti sanksi pajak, maka akan mengendalikan dan menekan pemikiran seseorang ketika berniat melakukan penyelewengan atau pelanggaran pajak, sehingga cenderung memunculkan bibit-bibit kesadaran untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sebaik mungkin, dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Bahri (2020) menyatakan bahwa kesadaran pajak dapat memediasi pengaruh antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pulungan (2022) serta Utami & Amanah (2018) menyatakan bahwa kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, penelitian Mianti & Budiwitjaksono (2021) menyatakan bahwa kesadaran pajak dapat memediasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Prastika, Bahri, & Arief (2022) menyatakan bahwa kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini akan mengangkat topik kepatuhan wajib pajak restoran melalui intervening kesadaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta menguji apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dengan mediasi atau intervening kesadaran pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Teori atribusi dikemukakan oleh Heider pada tahun 1958, dimana menjelaskan tentang apa yang mendasari seseorang untuk melakukan sebuah tindakan. Teori ini mengungkapkan adanya kombinasi antara pengaruh dari faktor internal dan eksternal yang kemudian mampu menyebabkan timbulnya suatu perilaku seseorang. Teori atribusi juga menjadi dasar seseorang untuk melakukan tindakan patuh pajak, dimana dalam hal ini, pelayanan pajak dan sanksi pajak merupakan faktor eksternal, sedangkan kesadaran pajak merupakan faktor internal. Kombinasi dari kedua kekuatan faktor eksternal dan internal tersebut, akan membentuk pengamatan mengenai perilaku wajib pajak untuk bertindak patuh.

Kualitas pelayanan pajak adalah persepsi wajib pajak terkait penyelenggaraan pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan pajak dapat dilihat dari aspek petugas pajak hingga sarana dan prasarana yang diberikan, dan apakah atribut-atribut tersebut memadai pada saat dibutuhkan oleh wajib pajak. Apabila pelayanan pajak dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak, bahkan dirasakan mampu turut membantu penyelesaian permasalahan terkait administrasi perpajakan, maka akan menunjang ketepatan dalam pelaksanaan kewajiban pajak restoran. Berdasarkan teori atribusi, maka faktor eksternal ini akan mempengaruhi dan mendorong wajib pajak untuk berperilaku taat sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Widajantie & Anwar (2020), serta Yadinta, Suratno, & Mulyadi (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah persepsi wajib pajak terkait hukuman yang diberikan bagi para pelanggar pajak, yang ditetapkan berdasarkan aturan pajak daerah tertentu. Pada saat sanksi pajak ditetapkan secara tegas dan diterapkan secara disiplin, maka akan membentuk keyakinan takut pada diri wajib pajak, sehingga diharapkan dapat meminimalisir niat ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi pajak, terutama bagi wajib pajak restoran di Kota Surabaya, telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah. Berdasarkan teori atribusi, maka faktor eksternal ini diharapkan mampu memacu wajib pajak untuk menghindari perilaku yang melanggar aturan perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian Firmansyah, Harryanto, & Trisnawati

(2022), Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), serta Yuliati & Fauzi (2020) mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami serta menjalankan kewajiban pajaknya dengan sadar diri dan penuh tanggung jawab. Kondisi ini salah satunya dicerminkan dari bagaimana wajib pajak menghitung dan membayar pajak restoran sesuai besaran pajak yang sesungguhnya, yakni berdasarkan dasar pengenaan pajak atas omset yang sesuai dengan kenyataan, sehingga muncul bentuk kontribusi yang positif demi kemajuan dan kesejahteraan daerah. Kesadaran pajak pada hakikatnya merupakan faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak. Meski demikian, faktor internal tersebut juga dapat dibentuk dan didorong oleh faktor eksternal seperti pelayanan pajak dan sanksi pajak.

Penyelenggaraan pelayanan pajak yang tanggap, komprehensif, dan memadai cenderung mempengaruhi pemikiran seseorang bahwasanya pelaksanaan pajak itu mudah, efektif, dan efisien. Pelayanan pajak yang mampu membantu proses administrasi perpajakan bagi para wajib pajak ini dapat menunjang kesadaran dalam pelaksanaan proses kewajiban pajak dengan penuh tanggung jawab, dan dapat berdampak pada perilaku patuh wajib pajak restoran. Penelitian Bahri (2020) mengemukakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan intervensi kesadaran pajak. Sementara itu, Sanksi pajak dapat menjadi faktor eksternal yang bersifat menekan dan mengendalikan wajib pajak untuk senantiasa menghindari segala bentuk ketidakpatuhan. Sanksi pajak akan mempengaruhi pemikiran dan pertimbangan setiap perilaku wajib pajak, sehingga dapat memaksa wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dengan penuh tanggung jawab, dan memaksa wajib pajak untuk turut serta berkontribusi dalam kemajuan, kesejahteraan, dan pembangunan daerah. Dengan demikian, sanksi pajak akan mendorong pertumbuhan kesadaran wajib pajak, yang berdampak pula pada kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian Mianti & Budiwitjaksono (2021) mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan intervensi kesadaran pajak.

H3 : Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Pajak sebagai variabel intervensi

H4 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Pajak sebagai variabel intervensi



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dengan intervensi kesadaran pajak. Variabel independen dalam penelitian adalah kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Variabel intervensi dalam penelitian ini adalah kesadaran pajak, dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak restoran.

Kualitas pelayanan pajak merupakan persepsi dan penilaian wajib pajak mengenai fasilitas penyelenggaraan pajak (baik terkait petugas pajak, sarana dan prasarana, serta atribut fasilitas lainnya) dalam rangka memberikan pelayanan dan membantu kebutuhan administrasi perpajakan. Pelayanan pajak diukur melalui indikator petugas yang tanggap serta ramah, fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, teknologi informasi, serta efektivitas prosedur pembayaran.

Sanksi pajak adalah persepsi dan penilaian wajib pajak mengenai hukuman yang ada apabila kewajiban perpajakannya tidak terpenuhi. Sanksi pajak diukur melalui indikator beratnya sanksi, besaran sanksi, tujuan sanksi, dan sifat pengenaan sanksi.

Kesadaran pajak adalah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan penuh tanggung jawab dan memahami dengan baik pentingnya pajak beserta kontribusinya. Kesadaran pajak diukur melalui indikator omset dan pajak, pentingnya pajak restoran, implikasi pembayaran pajak yang tidak benar, serta implikasi penunggakan pajak restoran.

Kepatuhan wajib pajak restoran adalah perilaku patuh wajib pajak kepada peraturan pajak yang berlaku, guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak restoran diukur melalui indikator kewajiban pajak, tunggakan pajak, waktu penyetoran pajak, kelengkapan syarat pembayaran hingga pelaporan pajak, dan terkait pelanggaran pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pemilik restoran di Kota Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 wajib pajak pemilik restoran di Surabaya, yang diperoleh melalui metode *convenience sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian dengan data primer, dimana dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda untuk menjawab hipotesis pertama dan kedua, serta menggunakan uji analisis jalur dengan *sobel test* untuk menjawab hipotesis ketiga dan keempat. Adapun persamaan model penelitian adalah sebagai berikut.

$$Y1 = \alpha + b1x1 + b2x2 \dots\dots\dots \text{Persamaan I}$$

$$Y2 = \alpha + b1x1 + b2x2 + b3x3 \dots\dots\dots \text{Persamaan II}$$

Keterangan :

Y1 = Kesadaran pajak ; Y2 = Kepatuhan wajib pajak ; α = konstanta ; b = koefisien regresi ;

x1 = kualitas pelayanan pajak ; x2 = sanksi pajak ; x3 = kesadaran pajak

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, melalui kesadaran pajak sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan sampel 98 responden wajib pajak pemilik restoran di Surabaya, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan metode *convenience sampling*.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan	Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,650	0,1986	Valid	Y1.1	0,341	0,1986	Valid
X1.2	0,632	0,1986	Valid	Y1.2	0,275	0,1986	Valid
X1.3	0,318	0,1986	Valid	Y1.3	0,417	0,1986	Valid
X1.4	0,377	0,1986	Valid	Y1.4	0,425	0,1986	Valid
X1.5	0,350	0,1986	Valid	Y2.1	0,670	0,1986	Valid
X2.1	0,735	0,1986	Valid	Y2.2	0,700	0,1986	Valid
X2.2	0,562	0,1986	Valid	Y2.3	0,671	0,1986	Valid
X2.3	0,559	0,1986	Valid	Y2.4	0,244	0,1986	Valid
X2.4	0,608	0,1986	Valid	Y2.5	0,692	0,1986	Valid
				Y2.6	0,616	0,1986	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa nilai r hitung pada semua pernyataan dalam setiap variabel adalah lebih besar dibanding nilai r tabel. Dengan demikian, item-item pernyataan dalam kuesioner ini dapat dinyatakan valid. Selanjutnya, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,887 di atas nilai 0,7, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,887	0,888	19

Sumber: Data yang diolah, 2023

Setelah melalui uji validitas dan reliabilitas, maka selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik. Berikut ini merupakan ringkasan hasil uji asumsi klasik.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Asumsi klasik

Keterangan	Persamaan I	Persamaan II
Uji Normalitas : Nilai Assymp.sig (2-tailed)	0,200	0,200
Uji Multikolinearitas : Nilai Tolerance & VIF		
X1	0,899 & 1,113	0,491 & 2,037
X2	0,899 & 1,113	0,819 & 1,221
X3		0,448 & 2,234
Uji Autokorelasi : Nilai Durbin Watson	1,964	1,601

Sumber: Data yang diolah, 2023

Tabel 3 di atas menyuguhkan hasil ringkasan atas Uji Asumsi Klasik, baik untuk persamaan regresi pertama maupun untuk persamaan regresi kedua. Pada uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov, terlihat bahwa nilai assymp.sig (2-tailed) persamaan I dan II adalah sebesar 0,200 di atas nilai 0,05, sehingga asumsi normalitas pada kedua persamaan regresi tersebut dinyatakan telah terpenuhi.

Selanjutnya, pada uji multikolinearitas pada tabel 3 di atas, memperlihatkan bahwa semua nilai tolerance pada setiap variabel yang ada, baik pada persamaan I maupun persamaan II, memiliki nilai di atas 0,1. Sementara itu, semua nilai VIF pada setiap variabel yang ada, baik pada persamaan I maupun persamaan II, memiliki nilai di bawah 10. Dengan demikian, asumsi multikolinearitas pada persamaan regresi pertama dan kedua dinyatakan telah terpenuhi. Terakhir, nilai Durbin-Watson pada persamaan I adalah sebesar 1,964 dan pada persamaan II adalah sebesar 1,601, dan uji autokorelasi juga dinyatakan telah terpenuhi.

Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Keterangan	Persamaan I	Persamaan II
Nilai signifikansi F	0,000	0,000
Koefisien Determinasi	0,552	0,343

Sumber: Data yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi F pada persamaan regresi pertama dan kedua berada pada nilai 0,000 di bawah alpha 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada kedua persamaan tersebut adalah fit. Sementara itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen pada persamaan-persamaan tersebut dapat menjelaskan variabel dependennya sebesar 55,2% untuk model regresi I dan sebesar 34,3% untuk model regresi II.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Regresi Berganda dan Analisis Jalur

Keterangan	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Pajak	0,018	H1 diterima
Pengaruh langsung Sanksi Pajak	0,146	H2 ditolak
Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan Pajak	0,0089	H3 diterima
Pengaruh tidak langsung Sanksi Pajak	0,0608	H4 ditolak

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa variabel kualitas pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,018 di bawah alpha 5%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, atau H1 diterima. Responden banyak yang merasa setuju perihal kesigapan petugas pajak daerah dalam membantu pelayanan pajak. Bahkan, sarana dan prasarana yang ada, serta teknologi informasi yang digunakan untuk pelayanan juga dianggap sangat membantu. Badan Pendapatan Daerah kota Surabaya memang memiliki menu layanan bagi penyelenggaraan pajak restoran. Tidak hanya panduan alur pembayaran maupun pelaporan, namun layanan kontak baik tatap muka maupun layanan melalui online pun tersedia. Ketika pelayanan yang diberikan adalah maksimal, tentu akan sangat membantu wajib pajak dalam mengarahkan kewajiban perpajakan sesuai peraturan pajaknya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran. Semakin baik kualitas pelayanan pajaknya, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Widajantie & Anwar (2020), serta Yadinta, Suratno, & Mulyadi (2018), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Safitri & Silalahi (2020) serta Yuliati & Fauzi (2020), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa variabel sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,146 di atas alpha 5%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, atau H2 ditolak. Pada penelitian ini, terdapat responden yang menilai setuju terkait penerapan sanksi yang tegas dan tanpa toleransi, namun masih terdapat juga yang menilai bahwa sanksi yang ada belum cukup berat dan besaran sanksi belum cukup besar. Ketika sifat dari sanksi pajak dinilai masih kurang membuat efek jera, maka tentu belum sepenuhnya maksimal di dalam mengendalikan kemungkinan pelanggaran yang terjadi. Oleh sebab itu, sanksi yang ada belum mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Febtrina, Ahmad, & Mustika (2022), Laila, Maharani, & Akbar (2022), serta Sulistyowati, Ferdian, & Girsang (2021), yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Firmansyah, Harryanto, & Trisnawati (2022), Pravasanti & Pratiwi (2021), Ramadhanty & Zulaikha (2020), serta Yuliati & Fauzi (2020), yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,0089 di bawah alpha 5%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan kesadaran pajak sebagai variabel intervening, atau H3 diterima. Hal ini mengonfirmasi teori atribusi, dimana terdapat faktor eksternal, yang dalam hal ini adalah kualitas pelayanan pajak, yang kemudian mampu berkontribusi untuk meningkatkan kesadaran pajak dan berdampak pada kepatuhan wajib pajak restoran. Ketika petugas hingga sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pajak adalah memadai, maka hal ini dapat mendorong kesadaran pajak, yang dalam hal ini mampu mengarahkan dan membuat wajib pajak untuk menyetorkan besaran pajak berdasarkan perhitungan omset yang sesungguhnya, hingga menghindari segala bentuk penyelewengan yang dapat menyebabkan kerugian daerah. Hal-hal tersebut

tentu akan berdampak pada perilaku patuh wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian Bahri (2020), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan intervening kesadaran pajak. Hasil penelitian ini tidak senada dengan hasil penelitian Pulungan (2022) serta Utami & Amanah (2018), yang mengungkapkan bahwa kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa pengaruh tidak langsung sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,0608 di atas alpha 5%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, atau H4 ditolak. Apabila wajib pajak belum sepenuhnya merasakan hukuman yang berat dalam aspek sanksi pajak, maka hal ini juga tidak akan maksimal untuk menjadi faktor eksternal yang mampu membentuk kesadaran pajak, sehingga tidak pula mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Penerapan sanksi pajak yang dirasakan minim oleh wajib pajak, tentu tidak akan membuat adanya efek jera, sehingga belum maksimal dalam menunjang proses pembentukan kesadaran pajak, dan tidak mempengaruhi tindakan wajib pajak untuk berperilaku patuh. Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Prastika, Bahri, & Arief (2022), yang mengungkapkan bahwa kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian Mianti & Budiwitjaksono (2021), yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan intervening kesadaran pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian adalah : (1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran; (2) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran; (3) Kesadaran pajak dapat memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak restoran; (4) Kesadaran pajak tidak dapat memediasi pengaruh antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak restoran.

Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 34,3%, sehingga masih terdapat 65,7% variabel lain di luar penelitian ini yang masih belum dikaji. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan penambahan variabel, seperti variabel terkait karakteristik dan kepribadian wajib pajak, serta melakukan pengujian terhadap wajib pajak dalam kategori jenis pajak daerah lainnya. Terakhir, mengingat bahwa sanksi pajak belum dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran, maka penting bagi pemerintah kota Surabaya untuk mereview dan memonitoring kembali aturan dan pelaksanaan terkait sanksi bagi pajak daerah, khususnya pajak restoran. Dengan demikian, diharapkan mampu memberi kontribusi di dalam penciptaan perilaku patuh pajak restoran, khususnya di Kota Surabaya.

REFERENSI

- Bahri, S. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 20(1), 1-15
- Febtrina, A., Ahmad, A.W., & Mustika, R. (2022). Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Padang. *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia*, 1(1), 15-24
- Firmansyah, A., Harryanto, H., & Trisnawati, E. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sistem Informasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 130-142

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley
- Laila, N.F., Maharani, H., & Akbar, M. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan, Sanksi, dan Omset Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 10(3), 68-83
- Mianti, Y.F., & Budiwitjaksono, G.S. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 11(2), 349-359
- Pemerintah Daerah Kota Surabaya. (2011). Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Prastika, Y.S., Bahri, S., & Arief, M. (2022). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Medan Petisah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ilmu Ekonomi*. 3(1), 504-516
- Pravasanti, Y.A., & Pratiwi, D.N. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 21(2), 405-411
- Pulungan, D.Z. (2022). Pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP dengan Kesadaran WP sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*. 1(2), 270-279
- Ramadhanty, A. & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*. 9(4), 1-12
- Safitri, D & Silalahi, S.P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 20(2), 145-153
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R.N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. 1(1), 29-45
- Utami, S., & Amanah, L. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 7(4), 1-22
- Yadinta, P., Suratno, S. & Mulyadi, J.M.V. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. 5(2), 201-212
- Yuliati, N.N., & Fauzi, A.K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen*. 27(2), 26-44
- Widajantie, T.D. & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*. 3(2), 129-143
- Wijayanah, W. & Basuki, B. (2022). Implementasi Strategi Meningkatkan Kepatuhan Pajak Restoran dengan Pendekatan Enforcement Paradigm, Service Paradigm, dan Trust Paradigm. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. 10(1), 103-116
- Jawapos.com. 2022. Setoran Pajak Restoran di Kota Surabaya Masih Seret. (<https://www.jawapos.com/surabaya/25/10/2022/setoran-pajak-restoran-di-kota-surabaya-masih-seret/>). Diakses pada 07 November 2022)
- Jawapos.com. 2023. Tidak Ada Relaksasi Pajak Restoran dari Pemkot Surabaya Tahun Ini. (<https://www.jawapos.com/surabaya/15/01/2023/tidak-relaksasi-pajak-restoran-dari-pemkot-surabaya-tahun-ini/>). Diakses pada 23 Januari 2023)
- News.detik.com. 2021. Ada Hotel-Restoran Nunggak pajak, DPRD Surabaya: Harus Ada Punishment!. (<https://news.detik.com/berita/d-5848351/ada-hotel-restoran-nunggak-pajak-dprd-surabaya-harus-ada-punishment>). Diakses pada 07 November 2022)