

Outline Journal of Management and Accounting

Journal homepage: <http://outlinepublisher.com/index.php/OJM/index>

Research Article

Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan di Kota Medan

Muhammad Fitri Rahmadana ^{1*}

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

*Correspondence: E-mail: mufitra@unimed.ac.id

Abstract

Keywords:

Kepatuhan,
Pengetahuan Pajak,
Kualitas Layanan,
Audit Pajak

Regional tax revenue in Medan City has experienced a significant increase, thereby rendering local taxes as the primary source of financing for regional expenditures. Despite the limited fiscal capacity that stems from local revenue, local taxes continue to play a crucial role in enhancing tax revenue in Medan City. Pursuant to Law Number 28 Year 2011, the self-assessment system for collecting hotel, restaurant and entertainment taxes underscores the significance of taxpayer awareness in compliance with tax obligations and rights. This study aims to achieve two objectives. Firstly, to analyze the impact of tax knowledge, service quality, and tax audit on taxpayer awareness concerning payment of hotel taxes, restaurant taxes, and entertainment taxes in Medan City. Secondly, to examine the impact of tax knowledge, service quality, tax inspection, and taxpayer awareness on taxpayer compliance with respect to the payment of hotel taxes, restaurant taxes, and entertainment taxes in Medan City. The study employs quantitative research methods, utilizing both primary and secondary data sources obtained from the Medan City Revenue Service. Questionnaires were used to collect data, and accidental sampling was employed. Descriptive analysis and path diagram analysis were employed as analytical tools. The results of the hypothesis testing conducted by path analysis indicate that tax knowledge, service quality, and tax audits have a positive effect on taxpayer awareness of paying hotel taxes, restaurant taxes, and entertainment taxes in Medan City. Service quality and tax audits do not impact taxpayer compliance with paying hotel, restaurant, and entertainment taxes in the City of Medan. However, tax knowledge, tax inspection, and taxpayer awareness have a positive impact on taxpayer compliance with paying hotel taxes, restaurant taxes, and entertainment taxes in Medan City. This is due to the significant contribution made by hotel taxes, restaurant taxes, and entertainment taxes to local taxes in Medan City.

Pendahuluan

Kota Medan sebagai destinasi wisata domestik dan mancanegara juga harus siap dengan fasilitas dan infrastruktur pendukung, baik hotel, restoran, maupun hiburan. Para wisatawan yang datang ke Kota Medan biasanya menginap di tempat yang memiliki fasilitas yang memadai. Hotel, restoran, dan hiburan merupakan salah satu fasilitas pendukung bagi perekonomian dan pariwisata. Penerimaan pajak daerah yang berasal dari pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan sebagai sumber pembiayaan telah meningkat secara signifikan, sehingga pajak daerah ini tetap menjadi primadona dalam membiayai belanja daerah di Kota Medan. Bagi Pemerintah Kota Medan, meskipun kapasitas fiskal yang berasal dari pendapatan lokal masih terbatas, pajak lokal masih memainkan peran penting. Pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan merupakan jenis pajak daerah yang memiliki karakteristik yang sama, di mana wajib pajak adalah individu atau entitas yang memiliki usaha di sektor hotel, restoran, atau hiburan yang menjadi objek pajak atau jasa apa pun yang telah diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, dan wajib pajak hiburan memiliki hak untuk memungut pajak atas jasa yang diberikan kepada konsumen dan memiliki kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak ini kepada Pemerintah Daerah. Pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan merupakan pajak daerah yang dikenakan pada subjek pajak, yaitu konsumen yang telah menikmati jasa tersebut. Pajak yang telah terkumpul oleh wajib pajak harus dilaporkan dan disetor oleh wajib pajak kepada Pemerintah Daerah.

Menjalankan sistem self-assessment membawa misi dan konsekuensi mengubah sikap (kesadaran) yang terjadi pada masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (Darmayanti, 2004). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Pemahaman mengenai pajak dan keseriusan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajak mereka dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Jika kesadaran masyarakat terhadap perpajakan masih rendah, maka akan menyebabkan banyak potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan dalam melakukan pembayaran masih rendah, hal ini terlihat dari rendahnya penerimaan pajak yang optimal dan masih terdapat tunggakan pajak setiap tahunnya. Tunggakan pajak adalah jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak namun belum dibayarkan oleh wajib pajak. Tunggakan ini disebabkan oleh pemeriksaan oleh otoritas pajak atau karena wajib pajak belum membayar pajaknya.

Tabel 1. Jumlah tunggakan pajak hotel, restoran dan hiburan di Kota Medan pada tahun 2015 – 2019

Year	Hotel Tax (IDR)	Restaurant tax (IDR)	Entertainment Tax (IDR)
2015	10.024.478.728,93	10.575.004.675,39	1.388.954.030,96
2016	10.369.603.475,52	11.846.377.247,14	1.647.175.063,20
2017	13.860.615.923,30	10.978.084.264,59	6.077.540.192,16
2018	15.860.611.432,63	11.414.372.598,85	5.712.381.728,16
2019	17,424,976,740,76	10.937.061.634,26	4.019.783.719,16

Berdasarkan Tabel 1, jumlah tunggakan pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan yang terus meningkat setiap tahun dari 2015 hingga 2019, ini menunjukkan bahwa kesadaran kepatuhan pajak wajib pajak masih rendah. Tjaraka (2007) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, layanan kepada wajib pajak, penegakan hukum pajak, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Beberapa faktor ini memerlukan perhatian dan perbaikan terus-menerus sehingga pencapaian peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat direalisasikan.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Hal ini karena membayar pajak merupakan aktivitas yang tidak bisa dipisahkan dari kondisi perilaku wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib

pajak mengenai aspek moral dalam bidang perpajakan melibatkan dua hal, yaitu (1) kewajiban moral wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai warga negara yang baik dan (2) berkaitan dengan kesadaran moral wajib pajak mengenai alokasi pendapatan pajak oleh pemerintah (Troutman, 1993).

Salah satu elemen yang ditekankan oleh otoritas dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan mensosialisasikan peraturan perpajakan, baik melalui penyuluhan, seruan moral dengan menggunakan billboard, maupun membuka situs peraturan perpajakan yang dapat diakses oleh wajib pajak kapan saja, sehingga dengan sosialisasi ini pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya semakin tinggi. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan penting untuk membudayakan perilaku yang patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak diminta untuk patuh jika mereka tidak tahu bagaimana peraturan perpajakan.

Widayati (2010) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik akan memiliki persepsi positif terhadap sistem perpajakan yang menghasilkan tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Tingkat kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas layanan. Semakin baik kualitas layanan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2012) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Komunitas wajib pajak akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak jika mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhan mereka saat memproses pajak.

Landasan Teori

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti patuh pada ajaran atau peraturan. Menurut Gunadi (2005), kepatuhan pajak dapat berarti bahwa para wajib pajak memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban pajak mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu pemeriksaan, investigasi yang cermat, peringatan atau ancaman, dan penerapan sanksi administratif. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Chaizi (2005), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam melakukan registrasi, kepatuhan dalam menyetor surat pemberitahuan pajak, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terhutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Kesadaran Pajak

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menjelaskan beberapa bentuk kesadaran (awareness) yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak bersedia membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pengumpulan pajak yang dilakukan. Pajak digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Kesadaran bahwa menunda pembayaran pajak dan mengurangi beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya keuangan yang dapat menghambat pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan berdasarkan hukum dan dapat ditegakkan. Wajib pajak akan membayar karena diakui bahwa membayar pajak memiliki dasar hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.
4. Kesadaran merupakan elemen dalam diri manusia dalam memahami kenyataan dan bagaimana bertindak atau merespon terhadap kenyataan. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia adalah kesadaran dalam diri sendiri, orang lain, masa lalu, dan masa depan yang mungkin terjadi.

Pengetahuan Pajak

Menurut Burton (2008), terdapat beberapa indikator yang menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami regulasi perpajakan. Pertama, kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). Setiap wajib pajak yang memiliki usaha di bidang perhotelan, restoran, dan hiburan wajib mendaftar untuk memperoleh NPWPD sebagai sarana administrasi perpajakan. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Jika wajib pajak mengetahui dan memahami kewajiban mereka sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin wajib pajak mengetahui dan memahami regulasi perpajakan, semakin mereka akan tahu dan memahami sanksi yang akan diterima jika mengabaikan kewajiban perpajakan mereka. Tentunya ini akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak yang berlaku. Dengan mengetahui dan memahami tarif pajak yang berlaku, akan mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak mereka sendiri dengan benar. Kelima, wajib pajak mengetahui dan memahami regulasi perpajakan melalui sosialisasi pajak yang dilakukan oleh instansi terkait.

Kualitas Pelayanan

Definisi dari pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dalam cara tertentu yang memerlukan sensitivitas dan hubungan antar pribadi untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Yudi, 2007). Kualitas layanan adalah perbandingan antara apa yang diinginkan pelanggan tentang penilaian kinerja aktual dari penyediaan layanan. Agustini (2008) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti Langsung, yang mencakup fasilitas fisik, karyawan, peralatan dan komunikasi.
2. Keandalan adalah kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat.
3. Responsiveness adalah karakteristik kesesuaian dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan layanan yang responsif.
4. Jaminan, yang meliputi kemampuan, kesopanan dan kepercayaan petugas pajak untuk bebas dari risiko, bahaya, atau keraguan.
5. Empati yang mencakup kemudahan petugas dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memahami wajib pajak.

Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan untuk mengumpulkan dan memproses data, informasi, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif dan proporsional sesuai dengan standar audit untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam konteks pelaksanaan ketentuan hukum pajak.

Pemeriksaan pajak (John, 2007) meliputi kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan memproses data dan/atau informasi lain yang berasal dari buku-buku pencatatan wajib pajak dan dari sumber lain yang dapat digunakan untuk menentukan kewajiban pajak sebenarnya dari wajib pajak. Definisi lain dari pemeriksaan pajak (Soemarso, 2007) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau informasi lain guna menentukan besarnya pajak yang terutang dan/atau untuk tujuan lain dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Kota Medan. Data dalam penelitian ini mencakup, antara lain: data jumlah wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, dan wajib pajak hiburan, data realisasi pajak hotel dan tunggakan, data pajak restoran dan pajak hiburan yang diperoleh dari Badan

Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam yang diberikan kepada wajib pajak dan pejabat publik yang mengetahui masalah yang akan diteliti. Sumber data dari penelitian ini adalah responden, yaitu wajib pajak yang dipilih secara acak. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang terkait dengan variabel pengetahuan pajak, kualitas layanan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui data yang diperlukan dan bersumber dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi (BPPRD) seperti data jumlah wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan, data pendapatan asli daerah dan tunggakan pajak daerah di Kota Medan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, dan wajib pajak hiburan di Kota Medan pada tahun 2019, yang berjumlah 1155 wajib pajak. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian terdiri dari 109 wajib pajak hotel, 147 wajib pajak restoran, dan 41 wajib pajak hiburan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan tujuan penelitian. Kuesioner berupa pernyataan responden tentang pengetahuan pajak, kualitas layanan, pemeriksaan pajak, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Penerapan statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi perhitungan rata-rata, standar deviasi, tabel, gambar, dan sebagainya yang dibuat menggunakan program SPSS dan Microsoft Excel. Menghitung nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk setiap kategori. Formula yang digunakan adalah (Riduwan, 2006: 88):

$$TCR = (RS/n) \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Kepatuhan Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban

Metode analisis deskriptif adalah kegiatan untuk menyimpulkan data mentah yang besar sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan. Mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari seluruh data juga merupakan bentuk analisis untuk memudahkan pengelolaan data. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah distribusi suatu data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov - Smirnov. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, jika nilai Pvalue (Sig.) di atas nilai signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan bahwa data diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Teknik analisis jalur digunakan untuk menguji jumlah kontribusi (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur hubungan sebab-akibat antara variabel X1, X2, X3 terhadap Y dan dampaknya pada Z. Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural, yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan dan Audit Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak untuk Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan di Kota Medan

Berdasarkan hasil analisis, terlihat bahwa pengetahuan pajak, kualitas layanan, dan audit pajak mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Dengan koefisien determinasi R^2 , nilai t-statistik terletak pada kolom R-Square. Diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,734. Nilai ini berarti bahwa semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Kesadaran Wajib Pajak) sebesar 73,4%, sedangkan 27,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan koefisien determinasi R^2 Analisis Jalur, diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,4612. Nilai ini berarti bahwa semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Kesadaran Wajib Pajak) sebesar 46,12%, sedangkan 53,88% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dan perbaikan kualitas layanan oleh petugas pajak serta

didukung dengan audit pajak yang transparan, kesadaran wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, dan wajib pajak hiburan di Medan semakin baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Variabel Pengetahuan Pajak (X1) dengan nilai uji t sebesar 4,429. Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak memiliki koefisien positif sebesar 0,165. Artinya, jika pengetahuan pajak meningkat sebesar 1%, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat sebesar 0,165. Selain itu, Nilai Signifikansi Pengetahuan Pajak adalah $0,000 < 0,05$. Maka variabel Pengetahuan Pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Arah positif ini menunjukkan bahwa peningkatan Pengetahuan Pajak bagi wajib pajak, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, penurunan Pengetahuan Pajak bagi wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak akan menurun.

Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, termasuk faktor pendidikan formal dan non-formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek, yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin positif aspeknya maka semakin positif pula sikapnya terhadap objek tertentu (Fidel, 2004 dalam Ghoni, 2012). Menurut Nugroho (2012), semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat lebih baik menentukan perilakunya dan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan. Namun, jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan tentang peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakan.

Jika seseorang atau wajib pajak memiliki pengetahuan yang tinggi tentang perpajakan, maka mereka akan lebih sadar dalam memenuhi kewajiban mereka. Dalam sebuah studi empiris, Suparmono dan Damayanti (2000) menyatakan bahwa wajib pajak harus mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan, kapan membayar pajak, dan batas waktu pembayaran. Hasil studi ini sejalan dengan penelitian dari Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai uji t statistik sebesar 10,018. Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki koefisien positif sebesar 0,396. Ini berarti jika kualitas layanan meningkat sebesar 1%, maka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat sebesar 0,396. Selain itu, Nilai Signifikansi Pengetahuan Pajak adalah $0,000 < 0,05$. Maka variabel Kualitas Layanan berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Arah positif ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan bagi wajib pajak, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan bagi wajib pajak menurun, maka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menurun pula. Berdasarkan teori, dikemukakan bahwa kualitas layanan menurut Chen dan Tan (2004) dalam Ussahawanichakit (2008) adalah perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang diterimanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak karena pihak otoritas pajak diharapkan memahami perpajakan dan memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga wajib pajak merasa nyaman setiap kali melakukan aktivitas pajak di kantor pelayanan pajak.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel audit pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Variabel Audit Pajak (X3) dengan nilai uji statistik t sebesar 10,937. Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel Audit Pajak memiliki koefisien positif sebesar 0,439. Ini berarti jika Audit Pajak meningkat sebesar 1%, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat sebesar 0,496. Selain itu, Nilai Signifikansi Pengetahuan Pajak adalah $0,000 < 0,05$. Maka variabel Audit Pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Arah positif ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas layanan bagi wajib pajak, maka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat. Demikian juga, jika audit pajak bagi wajib pajak menurun, maka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menurun. Hal ini sejalan dengan

bukti empiris dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salip dan Wato (2006) yang menyatakan bahwa audit pajak akan mendorong kesadaran wajib pajak sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan, dan Audit Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Kepatuhan Membayar Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan di Kota Medan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, audit layanan kualitas, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Dengan koefisien determinasi R^2 , t-statistik terletak pada kolom R-Square.

Diketahui bahwa koefisien determinasi adalah 0,519. Nilai ini berarti bahwa semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 51,9%, sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan koefisien determinasi R^2 Analisis Jalur, diketahui bahwa koefisien determinasi adalah 0,7306. Nilai ini berarti bahwa semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 73,06%, sedangkan sisanya sebesar 26,94% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa dengan peningkatan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dan peningkatan kualitas layanan oleh petugas pajak dan didukung oleh audit pajak yang transparan serta tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan semakin baik.

Variabel Pengetahuan Pajak (X1) dengan nilai Signifikansi Pengetahuan Pajak sebesar $0,000 < 0,05$. Maka variabel Pengetahuan Pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Arah positif ini menunjukkan bahwa peningkatan Pengetahuan Pajak bagi wajib pajak, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat. Begitu juga, penurunan Pengetahuan Pajak bagi wajib pajak akan menurunkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Schister (1995), ditemukan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Ghoni (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan sangat penting karena pendidikan pajak merupakan salah satu alat efektif untuk mendorong wajib pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak.

Hasil penelitian pada variabel kualitas layanan (X2) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan dengan nilai signifikansi pengetahuan pajak sebesar $0,305 > 0,05$. Maka variabel pengetahuan pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian pada variabel audit pajak (X3) menunjukkan bahwa variabel audit pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan dengan nilai signifikansi pengetahuan pajak sebesar $0,933 > 0,05$. Maka variabel pengetahuan pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Variabel audit pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$. Maka variabel Pengetahuan Pajak berada pada tingkat $\alpha = 5\%$. Arah positif ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya, penurunan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, dan wajib pajak hiburan. Peningkatan kesadaran akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran,

dan pajak hiburan di Kota Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian Arum (2012) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kesadaran, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: 1) Pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, dan audit pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang tinggi tentang perpajakan dan akan dapat menentukan perilaku mereka yang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Peningkatan kualitas layanan oleh petugas pajak dan didukung oleh audit pajak yang transparan akan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk hotel, restoran, dan hiburan di Kota Medan. 2) Pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Sementara itu, kualitas layanan dan audit pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan yang dilakukan oleh otoritas pajak, peningkatan kesadaran didukung oleh pengetahuan perpajakan yang lebih besar akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Dalam mengimplementasikan sistem self-assessment, kesadaran wajib pajak memainkan peran penting dalam menentukan kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak sebagian memediasi hubungan antara variabel pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, dan audit pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan di Kota Medan. Ketika tingkat kesadaran wajib pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Bibliography:

- Agustini. (2008). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Keuangan Publik*, 7 (1).
- Arum, H.P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Journal of Accounting*, 1 (1): 1-8.
- Burton, R. (2008). *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chaizi N. (2004). *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Darmayanti, T.W. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, X (1): 108-109.
- Ghoni, H.A. (2012). Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1 (1).
- Gunadi. (2005). Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4 (5):4-9.
- Hutagaol, J. (2007). *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Akuntabilitas. Irianto, S.E. (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Marpaung, A. (2020). Zakat Regulation as a Reduction of Income Tax in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*. P. 2109-2116
- Nugroho, R.A. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1 (2).
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan Edisi Ketiga*. Jakarta: Granit Palil.
- Rizki, U.S. (2012). *Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. (tesis). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Siregar, R. et al. (2019). The Effect of Corporate Taxpayer Compliance, the Increase of Corporate Taxpayers' Number and Tax Audits on Income Tax Receipts of Article 25 with Taxation Sanctions as a Moderating Variable in KPP Pratama Medan Petisah. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*. P. 385-400.
- Surjoputro, D.S. and Junaedi E.W. (2004). Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang, ed. Robert Pakpahan and toyomu Yuasa. Jakarta: JICA.
- Soemarso, S.R. (2007). Pemeriksaan Pajak. Jakarta: Salemba empat.
- Soemitro, R. (2004). Asas dan Dasar Perpajakan. Bandung: Eresco.
- Soeparman, S. (1964). Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Suparmono and Damayanti, T. (2000). Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan. Yogyakarta: Andi.
- Tjaraka, H. (2007). Upaya-Upaya Mengoptimalkan Pajak: Fiskus Versus Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan*.
- Troutman, C.S. (1993). Moral commitment to Tax Compliance as Measured by The Development of Moral Reasoning and Attitudes The Fairness of Txe Tax Laws. Dissertation. Oklahoma State University, USA.
- Ussahawanichakit, P. (2008). Effect of Organizational Learning Culture on Service Quality and Performance of Thai Accounting Firms. *International Journal of Business Research*.
- Widayati and Nurlis. (2010). Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga): Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto 2010.
- Yudi C.T. (2007). Peran Perpustakaan Sekolah dalam Mencetak Siswa Berprestasi. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*. 1(1):1-13.