

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI KOTA BLITAR
INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TAX AUDIT, AND TAX SANCTIONS ON COMPLIANCE RESTAURANT TAXPAYER IN BLITAR CITY

Oleh:

Widya Dwi Nurma Dewi¹; Dyah Pravitasari²

¹²UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Jl. Mayor Sujadi No.46, Kudusan, Plosokandang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66221

e-mail: widyadwinrm@gmail.com¹; dyahpravitasariainta@gmail.com²

Sejarah Artikel: Diterima April 2022, Disetujui Mei 2022, Dipublikasikan Juni 2022

ABSTRAK

Pajak restoran yakni salah satu sumber penerimaan langsung bagi pemerintah daerah Kota Blitar. Guna dapat meningkatkan penerimaan pajak restoran, wajib pajak harus patuh untuk memungut dan membayar pajak restoran ke kas daerah. Keterlibatan pendapatan pajak terhadap pendapatan negara diharapkan dapat semakin meningkat dari tahun ke tahun. Mengenai faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Blitar yaitu kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan. Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yaitu untuk menguji apakah pada variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan memberikan suatu imbas pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak restoran dengan menggunakan metode kuantitatif. Dalam riset ini menerapkan jumlah populasi 219 wajib pajak restoran sehingga sampel yang dipergunakan sejumlah 68 wajib pajak restoran yang terinci pada Badan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kota Blitar. Teknik dalam menganalisis data yang diterapkan pada riset ini yakni analisis regresi berganda sekaligus uji asumsi klasik dengan menggunakan aplikasi pengujian data yaitu SPSS. Hasil yang diperoleh pada riset ini memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran. Sedangkan variabel pemeriksaan pajak tidak mempengaruhi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran. Sementara pada variabel sanksi perpajakan tidak mempengaruhi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

ABSTRACT

Restaurant tax is one of the sources of direct revenue for the local government of Blitar City. To increase restaurant tax revenue, taxpayers must be obedient to collect and pay restaurant taxes to the regional treasury. The involvement of tax revenues in state revenues is expected to increase yearly regarding factors that can affect the compliance of restaurant taxpayers in Blitar City, namely the quality of service, tax checks, and tax sanctions. This research has a purpose: to test whether the variables of service quality, tax checks, and tax sanctions affect restaurant taxpayer compliance using quantitative methods. This study used the population of 219 restaurant taxpayers so that the sample used as many as 68 restaurant taxpayers registered with the Blitar Municipal Financial and Assets Revenue Agency. The analysis technique used in this study is multiple regression analysis and classical assumption tests using data testing applications, namely SPSS. The results of this study showed that the service quality variable positively affected the restaurant taxpayer compliance variable. While the tax check variable does not affect the compliance variable of the restaurant taxpayer. While on the variable, tax sanctions do not affect the compliance variables of the restaurant taxpayer.

Keywords: *Quality of Service, Tax Inspection, Tax Sanctions, Restaurant Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Sistem otonomi daerah pada negara Indonesia dalam penggunaan pemerintahannya, selain itu digunakan dalam kepentingan adanya keragaman daerah di Indonesia dan mengizinkan ruang demokrasi. Wewenang dalam pemungutan pajak merupakan salah satu wewenang yang dipunya bagi daerah. Dengan adanya hal tersebut maka Pemerintah Daerah yang merupakan pelaku otonomi daerah pada penyelenggaraan pajak daerah relatif patuh kepada ketentuan dimana penetapannya dilakukan oleh Pemerintah Pusat (Pamuji, 2014).

Pengertian pajak bersandar kepada pendapat Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., yaitu pungutan masyarakat pada kas negara bersandar kepada perundang-undangan (dimana sanggup mengharuskan) dengan tidak memperoleh kontraprestasi yang sekaligus sanggup dipertunjukkan serta difungsikan guna menukarkan biaya masyarakat. Pajak wilayah yakni kewajiban wajib pajak pemimpin daerah yang terutang dengan perseorangan ataupun badan dimana berbentuk mengharuskan berdasar kepada perundang-undangan, serta tidak didapatkannya royalty selaku terang-terangan sehingga difungsikan bagi kepentingan daerah distribusi sebanyak-banyaknya kenyamanan masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Pendapatan asli daerah menggambarkan derajat kebebasan suatu daerah, apabila tingginya pendapatan asli daerah tentunya bisa meningkatkan juga derajat kebebasan suatu daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah wajib mengoptimalkan penyelenggaraan asal-usul penerimaan wilayah, baik dengan melambungkan asal-usul penerimaan murni wilayah yang tersedia, ataupun sesuai dengan tata tertib dan menyesuaikan keadaan ekonomi untuk keuntungan sumber pendapatan asli daerah yang terakhir dan potensi rakyat. Pemerintah daerah layak berupaya melambungkan sektor-sektor yang ditafsir berpotensi melambungkan perekonomian (Aditya Baskara, Muhammad Saifi, 2018).

Berdasar kepada Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 menerangkan perihal jenis pajak daerah dimana pemungutannya dilakukan oleh Kepala Daerah ataupun wajib pajak bayarkan sendiri atas pajak daerah tersebut, adanya jenis pajak yang penebusannya dibuat bagi wajib pajak menurut sendirinya diantaranya ialah pajak hiburan, hotel, parkir

dan restoran. Kualitas pelayanan adalah faktor serta akar pokok yang dapat membagikan kebahagiaan bagi konsumennya dimana berkaitan terhadap keputusan perilaku dari percakapan ke percakapan misalnya protes, anjuran dan pergantian atau pergeseran (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015 dalam Sumarto, 2007). Fiskus memberikan kualitas pelayanan kepada tingkat kepatuhan wajib pajak, serta hal tersebut juga memperlihatkan adanya imbas pengaruh dalam taraf loyalitas wajib pajak.

Dijumpainya beberapa orang wajib pajak yang terkena deraan pajak karena mereka sering menggandakan kesalahan yang sama pada saat mereka menyelesaikan tanggung jawab perpajakan. Pemerintah telah mempersiapkan tata tertib yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan agar wajib pajak tidak melaksanakan kecurangan dalam mengakhiri kewajibannya. Jadi, wajib pajak yang tidak melaksanakan dengan sungguh-sungguh tanggung jawabnya atau melaksanakan kecurangan dalam hal membayar pajak akan memperoleh konsekuensi deraan karena seluruhnya ketentuan tentang pajak sudah ditentukan dalam undang-undang (Carolus Askikarno Palalangan, Ribka Pakendek, 2019).

Kedudukan keuangan wajib pajak ditaksir berdampak pada kuatnya ikatan sekitar kualitas penyajian kepada kepatuhan wajib pajak. Yang mana mengartikan, kualitas penyajian bisa memberikan suatu dampak pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, serta melalui terdapatnya kedudukan keuangan yang tertib tentunya bisa mendorong peningkatan atas pengaruh antara kualitas pelayanan kepada kepatuhan wajib pajak. Dengan peningkatan yang terjadi pada kualitas penyajian fiskus bisa menambah kepatuhan wajib pajak apabila dibarengi bersama keadaan finansial secara tertib. Bertolak belakang dengan hal tersebut, peningkatan kualitas penyajian fiskus tidak dibarengi bersama meningkatnya kepatuhan wajib pajak apabila keadaan keuangan wajib pajak pada kondisi jelek ataupun sedang menjumpai ketidakstabilan. Pada persoalan tersebut, keadaan keuangan wajib pajak bisa pula memperlihatkan timbulnya suatu imbas pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak serta dapat juga tak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak (Carolus Askikarno Palalangan, Ribka Pakendek, 2019).

Menurut Ardiansyah & Muis (2021) mengkategorikan pelayanan menjadi lima

dimensi yaitu (1) Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan keahlian untuk menolong konsumen dalam mempersiapkan jasa dengan cekatan sejalan terhadap apa yang diperlukan oleh konsumen. Kegiatan pemberi pelayanan serta cepat dan tanggap, ialah keikhlasan dalam membantu dan menyediakan pelayanan. (2) Keandalan (*Reliability*) merupakan upaya dalam memenuhi pelayanan yang mendesak dan memberikan kepuasan. Keandalan terdiri atas kesanggupan guna menyerahkan jasa secara benar sejalan terhadap yang ditentukan. (3) Empati (*Empathy*) merupakan terdapat adanya kerincinan dalam melaksanakan koneksi yang baik dan pemahaman terhadap keperluan para pelanggan. (4) Jaminan (*Assurance*) merupakan wawasan dan kesanggupan karyawan dalam menjamu dengan ramah dan sopan. (5) Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan berpusat pada barang atau jasa, dimana terdiri dari penampilan layanan fisik, kelengkapan, individual, dan alat koneksi.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting guna mengembangkan bisnis atau memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja bisnis. Namun perlu diingat bahwa pelanggan yang puas tidak perlu beralih. Sebuah survei yang dilakukan oleh Taylor (1998) menunjukkan bahwa hingga 70% pelanggan yang puas akan mempertimbangkan untuk beralih ketika opsi lain ditawarkan (Kartika Damayanti, 2020).

Berdasar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2018), pemeriksaan pajak merupakan satu rangkaian aktivitas dalam mengumpulkan dan mengerjakan informasi, laporan, serta kenyataan dimana dijalankan dengan adil serta kompeten berlandaskan sebuah tolak ukur penyelidikan guna mempertimbangkan kepatuhan pemuasan tanggung jawab pajak serta berguna lainnya pada aktivitas selama menjalankann ketentuan perundang-undangan perpajakan. Upaya dalam pemeriksaan pajak penting dijalankan guna mendeteksi apabila terdapat adanya kejahatan yang dilaksanakan oleh wajib pajak serta memotivasi mereka guna menyetorkan pajak secara penuh kejujuran sejalan dengan jujur sesuai dengan ketentuan yang resmi (Trisnayanti, Ida Ayu Ivon; Jati, 2015).

Berdasar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Pratiwi (2018) tahapan dalam memeriksa pajak terdiri dari beberapa tahapan yaitu (a) persiapan pemeriksaan pajak, (b)

pelaksanaan pemeriksaan, (c) mekanisme serta tipe pemeriksaan, (d) perancangan Kertas Kerja Pemeriksaan serta Laporan Hasil Pemeriksaan.

Menurut Yunitasari (2019) terdapat dua macam penyelidikan diantaranya (a) Penyelidikan teratur ialah upaya penyelidikan dimana dijalankan kepada wajib pajak berkaitan pada upaya dalam memenuhi kewenangan serta melaksanakan tanggung jawab perpajakan yang dimilikinya ataupun dikarenakan diharuskan bagi perundang-undangan KUP dan (b) Penyelidikan yang berdasar kepada risiko (*risk based audit*) dimana berikutnya dikenal sebagai Pemeriksaan Khusus, ialah pemeriksaan yang dijalankan berdasar kepada analisis risiko kepada tidak patuhnya wajib pajak.

Sanksi merupakan suatu perbuatan berwujud perbuatan dimana dilimpahkan kepada individu yang menentang peraturan. Sanksi pajak ialah persoalan yang benar-benar wajib pajak hindari. Sanksi pajak ialah deraan negatif dimana dilimpahkan kepada individu yang menentang peraturan, akan tetapi denda ialah deraan dengan cara melunasi uang dikarenakan menentang peraturan deraan yang telah ditetapkan (Aprilliyana, 2017). Tetapi, masih banyak individu yang menjadi wajib pajak yang terdampak deraan pajak dikarenakan mereka kerap menggandakan kekeliruan berulang kali ketika mereka menunaikan tanggung jawab perpajakan. Pemerintah sudah mempersiapkan sejumlah rambu dimana ditetapkan pada undang-undang perpajakan supaya wajib pajak tidak melaksanakan kecurangan ketika mengakhiri kewajiban yang dimilikinya. Jadi, wajib pajak yang tidak melaksanakan dengan sungguh-sungguh tanggung jawabnya atau melaksanakan kecurangan pada persoalan pembayaran pajak bisa mendapatkan konsekuensi deraan dikereankan seluruhnya ketentuan terkait pajak setelah ditetapkan pada undang-undang (Carolus Askikarno Palalangan, Ribka Pakendek, 2019).

Pada undang-undang perpajakan sudah dikelompokkan ke dalam dua jenis sanksi, diantaranya denda manajemen dan denda kriminal. Ancaman kepada tindakan yang melanggar dari sebuah norma perpajakan terdapat yang memperoleh ancaman dengan denda manajemen saja, selain itu mendapatkan ancaman pada kedua jenis sanksi tersebut.

Berdasar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Junaidi Eko Widodo (2004:117-130) dalam Rahayu (2015), kualitas

kepatuhan WP umumnya pengukurannya dilakukan menggunakan seberapa besar tingkat tidak patuhnya wajib pajak secara umum dimana dilakukan menggunakan tax gap yakni perbedaan antara pajak yang diperoleh berdasar kepada laporan yang dibuat oleh WP secara tulus dengan total pihak yang memeriksa pajak tentukan.

Berdasar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Brown dan Mazur (2003:689-700) dalam Rahayu, (2015), tax gap ialah jarak antara pajak dimana pembayarannya Wajib Pajak lakukan secara tepat waktu dengan pajak yang seyogyanya wajib pajak bayarkan. Tax gap ialah ilustrasi dari seberapa tidak patuhnya wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. melalui pengukuran terhadap tax gap, harapannya aparat perpajakan bisa memperoleh informasi terhadap keadaan saat ini dan *trend* yang tengah terjadi melalui perilaku kepatuhan sukarela wajib pajak yang mana bisa melakukan pengevaluasian terhadap seberapa efektifnya program untuk meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.

Undang-Undang No. 16 tahun 2000 mengenai ketetapan umum perpajakan menguraikan wajib pajak yang taat tampak melalui ketaatan ketika melakukan pendaftaran terhadap dirinya, kepatuhan ketika memperhitungkan besaran pajak, dan membayarkan pajak terutang, serta tidak pernah terjerat hukum dikarenakan menjalankan suatu tindak pidana. Kepatuhan saat membayar pajak ialah permasalahan kesadaran dimana memberikan imbas pengaruh terhadap kehendak ketika menjalankan pembayaran terhadap pajak. Wajib pajak yang taat kepada tindakan pembayaran pajak yang diwajibkan terhadap dirinya secara tepat pada waktunya dan tidak memiliki tunggakan pembayaran, akan tetapi pada diri wajib pajak yang tidak mematuhi perpajakan dapat mempunyai keinginan dalam menghindar, menyeludupkan, dan melalaikan pajak dimana mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak negara (Een Erlina, 2018).

Jenis kepatuhan terdapat dua jenis yakni (a) kepatuhan formal ialah sebuah kedudukan yang mana wajib pajak menyanggupi tanggung jawabnya secara formal sejalan terhadap apa yang ditentukan pada undang-undang perpajakan; dan (b) kepatuhan material ialah sebuah kedudukan yang mana wajib pajak menurut nomina sesuai terhadap seluruh ketetapan material perpajakan, dimana sejalan

dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Suatu upaya dalam mendorong peningkatan atas kepatuhan wajib pajak ialah melayani Wajib Pajak secara baik. Dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, harapannya bisa mendorong peningkatan atas kepuasan Wajib Pajak sebagai konsumen (Een Erlina, 2018).

Menurut (Nurlis Islamiah Kamil, 2015), kepatuhan wajib pajak ketika menunaikan kewajiban ketika melakukan pembayaran terhadap pajak berkaitan terhadap kualitas pelayanan paling baik yang aparat pajak berikan terhadap wajib pajak. Menurut Supadmi (2009), kualitas penyajian pajak ialah penyajian yang bisa memuaskan wajib pajak dan senantiasa pada batas sesuai terhadap standar pelayanan dimana bisa dilakukan pertanggungjawaban terhadapnya dan juga dijalankan melalui dorongan tinggi selaku berkesinambungan. Sederhananya kualitas penyajian ialah sebuah keadaan yang berkaitan menggunakan barang dan pelayanan perpajakan dimana sesuai terhadap apa yang wajib pajak harapkan.

Berdasar kepada Surat Berkala Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ/2008 mewajibkan untuk meningkatkan mutu penyajian di dinas pajak dimana tuntutan yang dilayangkan ialah kebahagiaan wajib pajak pada persoalan perjanjian, tata cara penyajian dan penunjang durasi penyajian serta mencantumkan tanpa pemungutan dana penyajian di tiap sektor pada dinas perpajakan. Surat berkala tersebut diperkukuh menggunakan Surat Berkala Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 yang membahas mengenai tujuan penyajian istimewa di dinas perpajakan dimana menguraikan maka penyajian yang baik ialah sentral serta penanda yang penting ketika menkontuksi pandangan Direktorat Jenderal Pajak, yang mana mengakibatkan kualitas penyajian wajib senantiasa didorong peningkatannya dengan tujuan mencapai angan-angan serta membentuk keyakinan stakeholder perpajakan.

Jika penyajian yang pegawai pemerintah perpajakan berikan tidak sesuai ataupun lebih dari apa yang wajib pajak harapkan, tentunya pelayanan yang diperoleh wajib pajak tidak mempunyai kualitas yang tinggi. Pelayanan yang mempunyai kualitas yang tinggi dapat mengakibatkan perasaan puas yang wajib pajak rasakan yang mana meninggikan ketaatan wajib pajak ketika menjalankan kewajiban perpajakan yang dimilikinya ulang. Pernyataan itu

dikokohkan melalui hasil empiris dari riset yang dijalankan dengan Oktaviani (2016), Suyanto (2016) serta Pranadata (2014) menguraikan maka kualitas pelayanan memberikan suatu pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak.

Berdasar kepada pendapat telah dikemukakan oleh (Kirchler, 2008) menguraikan bahwa upaya dalam memeriksa pajak ialah upaya dalam memeriksa seseorang atau memeriksa terhadap laporan pajak sebuah organisasi guna memberikan suatu kepastian atas kepatuhan terhadap hukum dan peraturan pajak yang berlakunya. Hasil yang diperoleh pada riset yang dijalankan oleh Dewi (2015) menguraikan bahwa upaya dalam memeriksa pajak menimbulkan suatu pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Semakin efisien dan sungguh-sungguh atas upaya pemeriksaan yang petugas pajak lakukan yang mana wajib pajak memperoleh pembaharuan, tentunya harapannya kepatuhan wajib pajak dapat semakin baik pula.

Sanksi perpajakan ialah sarana guna mencegah (preventif) hendaknya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran terhadap tata tertib pajak. Pada perundang-undangan pajak disebutkan 2 jenis denda, diantaranya denda manajemen dan denda kriminal. Denda administrasi merupakan tindakan dalam membayarkan kompensasi terhadap negeri, terutama yang bersifat anak uang serta peningkatan. Denda kriminal merupakan deraan dan kesengsaraan, menjadi sebuah sarana paling akhir ataupun benteng hukum dimana dipergunakan fiskus supaya bisa dipatuhinya tata tertib pajak (Mardiasmo, 2011:59). Modugu dan John (2014) dalam (Sucandra, 2016) menguraikan penyebab denda perpajakan relatif mempunyai pengaruh signifikan kepada kepatuhan pajak. I Gede Putu Pranadata (2014) membentuk suatu kesimpulan bahwa dalam melaksanakan sanksi pajak menimbulkan suatu pengaruh yang secara signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. Persoalan ini memaparkan sebuah bukti bahwa melalui terdapatnya upaya dalam melaksanakan sanksi pajak yang tegas dan dinilai mengakibatkan wajib pajak rugi, tentunya dapat menodorong peningkatan atas kepatuhan wajib pajak ketika menunaikan tanggung jawab pajaknya.

METODE PENELITIAN

Macam riset yang diterapkan pada riset ini ialah riset kuantitatif sebab bukti yang didapat peneliti diabadikan pada bilangan serta di diagnosis menerapkan analisis data, dimana memiliki tujuan guna mendapati variabel-variabel independen adalah kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak serta sanksi perpajakan terhadap variabel dependen adalah kepatuhan WP restoran. Penelitian ini menggunakan jumlah populasi yaitu sebanyak 219 WP restoran yang terinci dalam BPKAD Kota Blitar. Teknik perhitungan sampel yang digunakan yaitu metode rumus Slovin, dengan perhitungan menerapkan rumus tersebut tentu diperoleh sampel yang dipergunakan sejumlah 68 wajib pajak restoran. Sumber data yang dipergunakan pada riset ini menggunakan survei, dimana data wajib pajak restoran dihimpun secara langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Dimana tiap variabel menerapkan skala pengukuran yakni *skala Likert*.

Pada penelitian ini menggunakan pengujian yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sebelum menggunakan uji analisis regresi linear berganda, maka penelitian ini melakukan pengujian yaitu analisis statistik deskriptif, uji keabsahan data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas, serta uji hipotesis yang terdiri dari uji-t, uji-f, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1:
Hasil Statistik Deskriptif

		Statistics			
		X1	X2	X3	Y
N	Valid	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0
Mean		19.90	19.09	20.84	18.44
Std. Deviation		2.138	1.914	1.825	3.211
Variance		4.571	3.664	3.332	10.310
Range		9	9	9	14
Minimum		16	16	16	9
Maximum		25	25	25	23

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Hasil data statistik deskriptif disajikan pada tabel 1, yang menganalisis perihal adanya variabel-variabel yang digunakan peneliti. Untuk variabel terikat atau variabel kepatuhan wajib pajak restoran (Y) yang menunjukkan total data keseluruhan sebanyak 68, angka minimum menunjukkan sebesar 19, angka maksimum menunjukkan sebesar 23, angka rata-rata (mean) menunjukkan sejumlah 18,44, dan angka standar deviasi menunjukkan sejumlah 3,211. Standar deviasi artinya angka taburan data yang digunakan guna memahami angka-angka data yang tersebar.

Tabel 2:
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Correct Item Total Pearson Correlation	Rtabel taraf signifikansi 5%	Kriteria
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,679	0,235	Valid
	X1.2	0,699	0,235	Valid
	X1.3	0,774	0,235	Valid
	X1.4	0,650	0,235	Valid
	X1.5	0,485	0,235	Valid
Pemeriksaan Pajak	X2.1	0,501	0,235	Valid
	X2.2	0,646	0,235	Valid
	X2.3	0,674	0,235	Valid
	X2.4	0,668	0,235	Valid
	X2.5	0,690	0,235	Valid
Sanksi Perpajakan	X3.1	0,644	0,235	Valid
	X3.2	0,569	0,235	Valid
	X3.3	0,658	0,235	Valid
	X3.4	0,740	0,235	Valid
	X3.5	0,688	0,235	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	Y.1	0,644	0,235	Valid
	Y.2	0,863	0,235	Valid
	Y.3	0,766	0,235	Valid
	Y.4	0,411	0,235	Valid
	Y.5	0,538	0,235	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar kepada hasil dalam tabel 2 tersebut dimana menggambarkan hasil dari uji validitas tampak bahwa semua variabel pertanyaan maka bisa dinilai valid. Persoalan ini bisa diketahui apabila semua variabel pertanyaan di atas hasil dari angka $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3:
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,674	Reliabel
Pemeriksaan Pajak	0,632	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,669	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	0,766	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar kepada hasil dalam tabel 3 tersebut dimana menggambarkan hasil dari uji reliabilitas dari angka *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel menyatakan bahwa melebihi 0,60. Jadi, disimpulkan yang menyatakan tiap variabel tersebut bisa dinilai reliabel.

Tabel 4:
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.08169065
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.048
	Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z		.712
Asymp. Sig. (2-tailed)		.691

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar hasil tabel 4 uji normalitas dengan metode uji *kolmogorov-smirnov* dapat diperoleh bahwa nilai residual (*Asymp. Sig.*) di atas 0,05 maka data residual terdistribusi normal.

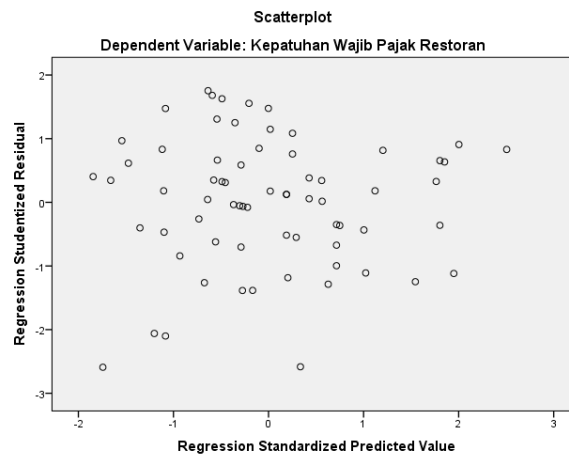
Tabel 5:
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.496	5.846		1.453	.151		
Kualitas Pelayanan	.413	.202	.275	2.047	.045	.796	1.256
Pemeriksaan Pajak	-.092	.226	-.055	-.409	.684	.796	1.256
Sanksi Perpajakan	.167	.213	.095	.785	.435	.983	1.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Hasil pengujian tabel 5 menunjukkan bahwa nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan (1,256), variabel pemeriksaan pajak (1,256), dan sanksi perpajakan (1,017). Maka dapat ditunjukkan bahwa angka VIF di bawah 10. Sedangkan pada angka tolerance dari variabel kualitas pelayanan (0,796), variabel pemeriksaan pajak (0,796), dan sanksi perpajakan (0,983). Maka dapat ditunjukkan bahwa angka tolerance lebih dari 0,1. Hal tersebut bisa ditarik simpulan bahwa riset ini tidak timbul multikolinieritas.



Gambar 1:
Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar kepada hasil gambar 1 tersebut yang menggambarkan hasil dari uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa *scatterplot* pola tidak terlihat secara jelas dan pola tidak menciptakan suatu pola dan penyebaran dari sejumlah titik terjadi di atas dan di bawah bilangan 0 dalam sumbu Y. persoalan tersebut menyatakan tidak timbul heterokedastisitas.

Tabel 6:
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.496	5.846		1.453	.151		
Kualitas Pelayanan (X1)	.413	.202	.275	2.047	.045	.796	1.256
Pemeriksaan Pajak (X2)	-.092	.226	-.055	-.409	.684	.796	1.256
Sanksi Perpajakan (X3)	.167	.213	.095	.785	.435	.983	1.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Maka didapatkan persamaan regresi di bawah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

$$Y = 8,496 + 0,413 X_1 - 0,092 X_2 + 0,167 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut, tentunya bisa diperoleh informasi bahwa. (a) Koefisien regresi sebesar 8,496 yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan konstan dan tidak berubah tentunya variabel kepatuhan wajib pajak restoran meningkat dalam hal pergeserannya sejumlah 8,496. (b) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sejumlah 0,413 yang mengartikan bahwa tiap kenaikan 1 persen dalam variabel kualitas pelayanan tentunya akan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak restoran sejumlah 0,413. (c) Koefisien regresi variabel pemeriksaan pajak sejumlah -0,092 yang mengartikan tiap menurun 1 persen dalam variabel kualitas pelayanan tentunya hendak menyebabkan pengurangan dalam hal kepatuhan WP restoran sejumlah -0,092. (d) Koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sejumlah 0,167 yang mengartikan tiap peningkatan 1 persen dalam variabel kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepatuhan WP restoran sejumlah 0,167.

Tabel 7:

Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.496	5.846		1.453	.151		
Kualitas Pelayanan (X1)	.413	.202	.275	2.047	.045	.796	1.256
Pemeriksaan Pajak (X2)	-.092	.226	-.055	-.409	.684	.796	1.256
Sanksi Perpajakan (X3)	.167	.213	.095	.785	.435	.983	1.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar kepada hasil uji t pada tabel 7 tersebut tentunya bisa dibentuk ke dalam sebuah simpulan di bawah. (a) Hasil analisis kualitas pelayanan (X1) yang didapatkan angka signifikan $0,045 < 0,05$ melalui angka t_{hitung} sejumlah 1,997, persoalan ini memperlihatkan variabel kualitas pelayanan memberikan suatu imbas pengaruh secara positif terhadap kepatuhan WP restoran, atau menerima H_a dan menolak H_o . (b) Hasil analisis pemeriksaan pajak (X2) yang didapatkan angka signifikan $0,648 > 0,05$ dengan nilai t_{hitung} sejumlah 1,997, persoalan ini memperlihatkan bahwa variabel pemeriksaan pajak tidak menimbulkan suatu imbas pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak restoran, atau H_a di tolak dan H_o di terima. (c) Hasil analisis sanksi perpajakan (X3) yang didapatkan angka signifikan $0,435 < 0,05$ dengan nilai t_{hitung} sejumlah 1,997, persoalan ini memperlihatkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak menimbulkan suatu imbas pengaruh terhadap kepatuhan WP restoran, atau H_a di tolak dan H_o di terima.

Tabel 8:
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	54.478	3	18.159	1.827	.151 ^b
Residual	636.287	64	9.942		
Total	690.765	67			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Pemeriksaan Pajak (X2)

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Berdasar kepada hasil pada uji f dalam tabel 8 tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan $0,151 > 0,05$ dengan nilai F sejumlah 1,827. Hasil dari uji SPSS dapat dinyatakan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak serta sanksi perpajakan) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP restoran, artinya bahwa menerima H_o dan menolak H_a .

Tabel 9:
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.281 ^a	.079	.036	3.15309	2.261

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Pemeriksaan Pajak (X2)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)

Sumber: Data Primer diolah SPSS 20.0 Tahun 2022

Bersandar kepada hasil yang diperoleh pada uji determinasi (R^2) dalam tabel 9 itu tentunya bisa dibentuk simpulan bahwa nilai R square 0,079 atau 7,9%, persoalan ini menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan) variabel dependen (kepatuhan wajib pajak restoran) dan sisanya sebesar 2,1% mendapatkan imbas pengaruh dari variabel bebas lainnya dimana tidak diteliti pada riset ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Blitar

Variabel bebas atau independen yang pertama yaitu kualitas pelayanan dimana yang dari beberapa teori peneliti lainnya mendasari bahwa berdampak positif serta signifikan terhadap variabel terikat (dependen) atau kepatuhan WP restoran. Tetapi setelah melakukan pengujian pada *SPSS* secara ilmiah, berdasarkan dari hasil analisis koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sejumlah 0,413 yang mana mengartikan tiap kenaikan 1 persen dalam variabel kualitas pelayanan tentunya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran sejumlah 0,413. Berdasarkan dari hasil empiris dari riset yang dijalankan dengan Oktaviani (2016), Suyanto (2016) serta Pranadata (2014) menguraikan maka kualitas pelayanan memberikan suatu pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak, persoalan itu sesuai terhadap teori yang telah mereka kemukakan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Blitar

Variabel bebas atau independen yang kedua yakni pemeriksaan pajak dimana yang dari beberapa teori peneliti lainnya mendasari bahwa berdampak positif serta signifikan terhadap variabel terikat (dependen) atau kepatuhan WP restoran. Tetapi setelah melakukan pengujian pada *SPSS* secara ilmiah, berdasarkan dari hasil analisis koefisien regresi variabel pemeriksaan pajak sejumlah -0,092 dimana mengartikan tiap penurunan 1 persen pada variabel kualitas pelayanan tentunya bisa menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak restoran sejumlah -0,092. Persoalan ini tidak sejalan terhadap teori yang sudah dikemukakan oleh Dewi (2015) menguraikan bahwa upaya dalam memeriksa pajak menimbulkan suatu pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP restoran. Semakin baik dan intensif atas upaya pemeriksaan yang aparat pajak lakukan yang mana wajib pajak memperoleh pembinaan, tentunya harapannya kepatuhan wajib pajak dapat semakin baik juga.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Blitar

Variabel bebas atau independen yang ketiga yaitu sanksi perpajakan dimana yang dari beberapa teori peneliti lainnya mendasari bahwa berdampak positif serta signifikan terhadap variabel terikat (dependen) atau kepatuhan WP restoran. Tetapi setelah melakukan pengujian pada *SPSS* secara ilmiah, berdasarkan dari hasil analisis koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sejumlah 0,167 yang mana mengartikan bahwa tiap kenaikan 1 persen dalam variabel kualitas pelayanan tentunya bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran sejumlah 0,167. Maka hal tersebut tidak sejalan terhadap teori yang telah dipaparkan oleh Modugu and John (2014) menguraikan faktor sanksi perpajakan relatif mempunyai pengaruh signifikan kepada kepatuhan pajak. Serta oleh Pranadata (2014) membentuk suatu kesimpulan bahwa dalam melaksanakan sanksi pajak menimbulkan suatu pengaruh yang secara signifikan kepada kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pengujian olah data melalui aplikasi *SPSS* versi 20 serta penjelasan dimana sudah dijalankan bisa dibentuk ke dalam suatu simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Blitar
2. Variabel pemeriksaan pajak tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Blitar di Kota Blitar
3. Variabel sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Blitar.

Saran

Peneliti berikutnya bisa dipergunakan sebagai referensi serta peneliti terdahulu dan peneliti lain bisa menjadikan variabel-variabel lain selain yang diteliti. Selain itu, peneliti lain dapat menggunakan pengujian pengukuran alat ukur lainnya ke dalam pengukuran kepatuhan wajib pajak restoran atau dapat menggunakan

pengujian alat ukur yang sama tetapi dengan riset ke daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Baskara, Muhammad Saifi, Z. Z. (2018). Evaluasi Tingkat Efektivitas dan Pertumbuhan Penerimaan Pajak Restoran Terhadap Pajak Daerah. *Jurnal Perpajakan*, 56(1), 29–37.
- Aprilliyana, P. (2017). *Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam; Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Ardiansyah, & Muis, I. (2021). Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 5(2), 103–112.
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Carolus Askikarno Palalangan, Ribka Pakendek, L. P. T. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Makassar. *Paulus Journal of Accounting*, 1(1). <https://doi.org/10.34207/pja.v1i1.27>
- Dewi, P. S. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Een Erlina, V. R. & A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan : Kondisi Keuangan dan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada WPOP Non Karyawan di Wilayah KPP Pratama Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 42–57.
- Eva Hofmann, E. H. & E. K. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(1), 210–255.
- I Gede Putu Pranadata. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2).
- Kartika Damayanti, A. K. (2020). Perbandingan Penilaian Ekspektasi, Kualitas Layanan, dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Hotel Pudu Malaysia. *Jurnal Edukasi*, 8(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/je.v8i1.2839>.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurlis Islamiah Kamil. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 104–111.
- Pamuji, Kadar (2014). Kebijakan Pengelolaan Pajak Daerah Dalam Kerangka Penyelenggaraan Otonomi Daerah (Analisa Terhadap Implementasi Wewenang Pengelolaan Pajak Daerah Oleh Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah). *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3), 430–444. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2014.14.3.309>.
- Pratiwi, Putri Agnesia (2018). *Pengaruh Tarif Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Self Assessment System Terhadap Penggelapan Pajak (Survey Pada 3 Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung)*. Bandung: Universitas Bandung.
- Rahayu, Dwi (2011). Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 18(30), 1–15.
- Sucandra, L. K. I. P. dan N. L. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16, 1210–1237.
- Supadmi, Ni Luh (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*,

4(2), 1–14.

- Trisnayanti, Ida Ayu Ivon; Jati, I. K. (2015). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak pada Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). *Akuntansi Universitas Udayana*, 13Pratiwi,(1), 292–310. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/13012>.
- Yunitasari, V. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi, Penerapan Self Assessment System, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Bhayangkara.