

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pajak

2.1.1. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, Pajak menurut undang-undang wajib dibayar oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah. Berdasarkan undang-undang perpajakan yang baru, membayar pajak bukan sekedar pembatasan, namun merupakan hak seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam keuangan nasional dan pembangunan daerah.

2.1.2. Jenis Pajak

Pajak yang wajib dibayarkan terdiri dari beberapa jenis, yang mana digolongkan sesuai dengan instansi atau lokasi pemungut, objek dan subjek pajak.

1. Pajak Berdasarkan Lokasi atau Instansi Pemungut

Berdasarkan Lokasi atau Instansi Pemungutnya, pajak dibagi lagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Pajak Pusat

Pajak negara atau pajak pusat merupakan pajak yang dipungut secara langsung oleh pemerintah pusat. Instansi yang terkait adalah Direktorat Jenderal Pajak, Dirjen Bea Cukai, dan Kantor Inspeksi Pajak. Contoh dari pajak negara yaitu PPN (Pajak Pertambahan Nilai), Pajak

Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Materai, Bea Cukai, Bea Masuk, dan lainnya.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah atau pajak lokal merupakan pajak yang dipungut langsung oleh pemerintah daerah. Pajak ini hanya untuk masyarakat yang berasal dari daerah itu sendiri, dimana untuk pemungutannya juga dilakukan oleh Pemda Tingkat I dan II. Contoh dari pajak daerah adalah Pajak Hotel, Pajak Tontonan atau Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Penerangan Jalan, dan lain sebagainya.

2. Pajak Berdasarkan Objek dan Subjek Pajak

Pajak berdasarkan subjek dan objek pajak dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang dipungut berdasarkan kondisi wajib pajak. Sifatnya adalah individu, maka besarnya pajak yang terutang tergantung pada kemampuan membayar wajib pajak. Contoh pajak ini adalah Pajak Kekayaan dan Pajak Penghasilan.

b. Pajak Objektif

Pajak Objektif merupakan pajak yang mementingkan kondisi objek dalam pembebanannya. Jadi, pajak ini sama sekali tidak mempertimbangkan bagaimana kondisi dari pihak wajib pajak. Contoh dari jenis pajak ini adalah Bea Masuk, Pajak Impor, Pajak Penjualan

Barang Mewah, Pajak Pertambahan Nilai, Bea Materai dan lain sebagainya.

3. Pajak Berdasarkan Sifat

Jenis pajak berdasarkan sifat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

a. Pajak Langsung

Direct tax atau yang disebut dengan pajak langsung merupakan jenis pajak yang sepenuhnya ditanggung oleh wajib pajak, sehingga tidak bisa dialihkan ke orang lain. Pembayaran pajak ini bisa dilakukan secara berkala sesuai Surat Ketetapan Pajak yang didapat dari Kantor Pajak. Contoh dari jenis pajak ini yaitu Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Penghasilan, dan Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Pajak Tidak Langsung

Indirect Tax atau pajak tidak langsung merupakan pajak yang dibebankan kepada wajib pajak apabila melakukan perbuatan tertentu. Dengan demikian, pajak tidak dapat dipungut secara berkala dan dipungut hanya pada saat terjadinya peristiwa kena pajak. Contoh pajak jenis ini adalah PPN atau Pajak Pertambahan Nilai.

2.1.3. Fungsi Pajak

Perpajakan memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan negara dan masyarakat. Pajak membiayai berbagai jenis belanja publik. Pajak dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang yang berlaku. Peran membayar pajak sangatlah penting, sehingga setiap orang wajib memenuhi kewajiban

perpajakannya. Tanpa fungsi pajak, sebagian besar kegiatan pemerintahan akan sulit dilaksanakan.

Pajak memiliki peranan yang cukup signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, diantaranya yaitu:

1. Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgetair*)

Pajak merupakan sumber penerimaan fiskal bagi pemerintah dengan cara menghimpun sumber/dana dari wajib pajak ke kas negara. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa fungsi pajak adalah menghasilkan pendapatan bagi pemerintah, dan tujuannya adalah untuk menyeimbangkan pengeluaran pemerintah dan pendapatan negara.

2. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan sarana pelaksanaan atau pengaturan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi. Regulasi atau fungsi regulasi antara lain meliputi: Pajak dapat digunakan untuk mengendalikan tingkat inflasi.

3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi perekonomian. Fungsi pajak tersebut antara lain dapat dilakukan dengan mengatur peredaran uang

dalam masyarakat, memungut pajak, dan menggunakan pajak secara efektif dan efisien.

2.2. Pajak Daerah

2.2.1. Definisi Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2019), mendefinisikan pajak daerah sebagai berikut:

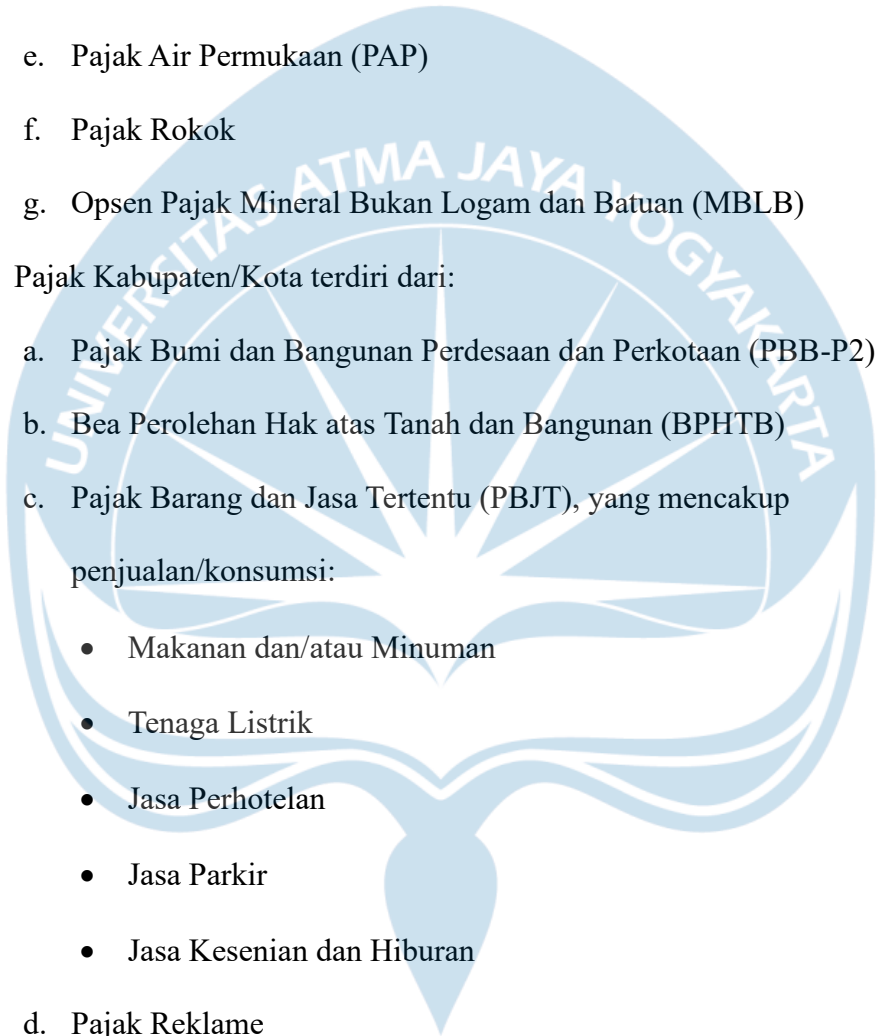
“Pajak Daerah dapat diartikan sebagai kontribusi wajib dari individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dipungut oleh pemerintah daerah, dan hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan memajukan kesejahteraan rakyat di daerah tersebut.”

Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah. Kewenangan memungut pajak dilaksanakan oleh pemerintah daerah, dan pendapatannya digunakan sebagai sumber pendapatan untuk pengeluaran yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan dan pengembangan lahan daerah. Pajak daerah meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu sektor industri yang mempengaruhi produk domestik bruto (PDB) daerah adalah jasa komersial, hotel dan restoran. Ketentuan pemungutan pajak daerah juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2.2.2. Jenis Pajak Daerah

Dalam administrasi negara, pemerintah daerah terbagi menjadi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak pun dikelompokkan berdasarkan provinsi dan kabupaten/kota (Pasal 4 UU 1/2022).

1. Pajak provinsi terdiri atas:

- 
- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
 - c. Pajak Alat Berat (PAB)
 - d. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
 - e. Pajak Air Permukaan (PAP)
 - f. Pajak Rokok
 - g. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)
2. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:
- a. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
 - b. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
 - c. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), yang mencakup penjualan/konsumsi:
 - Makanan dan/atau Minuman
 - Tenaga Listrik
 - Jasa Perhotelan
 - Jasa Parkir
 - Jasa Kesenian dan Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Air Tanah (PAT)
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)
 - g. Pajak Sarang Burung Walet
 - h. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

- i. Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

2.3. Pajak Hotel

2.3.1. Definisi Pajak Hotel

Pajak Hotel adalah pajak yang dikenakan atas penyediaan jasa penginapan dan/atau jasa terkait lainnya oleh hotel dan penginapan sejenisnya. Hotel dan penginapan sejenisnya yang dimaksud meliputi:

- a. Motel
- b. Losmen
- c. Gubuk pariwisata
- d. Wisma pariwisata
- e. Pesanggrahan
- f. Rumah penginapan dan sejenisnya
- g. Serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10

2.3.2. Objek Pajak Hotel

Maksud objek pajak hotel adalah jasa berbayar yang diberikan hotel, termasuk jasa penunjang seperti perlengkapan hotel yang memberikan kenyamanan dan kemudahan, termasuk fasilitas olah raga dan hiburan. Objek Pajak Hotel yakni setiap pelayanan yang disediakan oleh hotel, meliputi:

- 1. Fasilitas penginapan atau fasilitas jangka pendek, seperti:
 - a. Wisma pariwisata, motel, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya

- b. Serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 kamar pada satu lokasi atau beberapa lokasi yang diusahakan oleh satu Wajib Pajak.
- 2. Fasilitas penunjang penginapan, seperti:
 - a. Telepon, faksimil, teleks, internet, fotokopi, pelayanan cuci, setrika, transportasi.
 - b. Dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola oleh hotel.
- 3. Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel.

2.3.3. Subjek Dan Wajib Pajak Hotel

Subjek Pajak Hotel merupakan orang perseorangan atau badan yang membayarkan pajak hotel kepada orang perseorangan atau badan yang mengoperasikan hotel. Wajib pajak hotel adalah orang perseorangan atau badan usaha yang mengoperasikan hotel.

2.3.4. Dasar Pengenaan Pajak, Tarif Pajak dan Cara Penghitungan Pajak Hotel

Dasar pengenaan Pajak Hotel adalah jumlah yang dibayarkan atau terutang kepada hotel. Tarif Pajak Hotel ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen). Perhitungan Pajak Hotel yaitu, Besaran Pokok Pajak Hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak hotel. Secara umum perhitungan pajak hotel adalah:

Pajak terutang = Tarif pajak x Dasar pengenaan pajak

= Tarif pajak x jumlah yang pembayaran yang dilakukan kepada hotel

2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2013) kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai kesediaan untuk mematuhi kewajiban perpajakan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman, dan penerapan sanksi yang sesuai. Aturan yang dipatuhi oleh wajib pajak adalah peraturan pajak yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Menurut Rahayu (2017) mendefinisikan Kepatuhan wajib pajak:

“Kepatuhan Wajib Pajak yang dimaksud adalah kepatuhan pendaftaran, kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan, kepatuhan penghitungan dan kepatuhan pembayaran pajak yang terutang, serta kepatuhan membayar tunggakan, penyempurnaan peraturan wajib pajak merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan wajib pajak.”

Menurut Harinurdin (2009), kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai cara terbaik bagi seorang wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan memberikan informasi yang akurat dan benar. Berdasarkan kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai keadaan di mana seorang wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan menggunakan haknya dalam bentuk kepatuhan formal dan fisik.

Menurut Resmi (2013) ada dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal wajib pajak adalah kepatuhan guna untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan tata cara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan Material wajib pajak adalah kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara menyeluruh, baik secara formal maupun substansial.

2.4.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) terdapat indikator dari kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan dalam perhitungan pajak terutang
2. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri
3. Kepatuhan Membayar Pajak Terutang

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dari indikator-indikator tersebut untuk mengukur variabel kepatuhan Wajib Pajak Hotel yang dimodifikasi dari penelitian Mansyur, dkk (2023).

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017), Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta penyampaian secara tepat waktu guna melampaui ekspektasi mereka. Komponen kualitas layanan merupakan fondasi penting dalam membangun pelayanan prima.

Berdasarkan definisi di atas dapat kita simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk benda yang tidak berwujud namun dirasakan oleh konsumen. Ukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diterima konsumen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

2.5.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Mardiasmo (2019) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan
2. Ketanggapan
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti langsung

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dari indikator-indikator tersebut untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak hotel yang dimodifikasi dari penelitian Mansyur, dkk (2023).

2.6. Pemeriksaan Pajak

2.6.1. Pengertian Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan ini dilakukan untuk lebih memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak yang kedapatan melakukan penipuan pajak. Semakin sering wajib pajak diperiksa, maka akan semakin patuh wajib pajak tersebut

Pemeriksaan menurut Suandy (2009) yaitu:

“Pemeriksaan pajak merupakan suatu kegiatan atau proses yang obyektif untuk mengumpulkan dan mengolah data, keterangan atau bukti untuk memeriksa apakah seorang wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pemeriksaan pajak dapat dilakukan untuk tujuan lain yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Mardiasmo (2011) mendefinisikan pemeriksaan pajak sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengumpulkan, dan mengolah data serta informasi lain untuk memeriksa tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.”

Pemeriksaan pajak dapat dilakukan untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dalam rangka menjadikan hukum lebih adil, klasifikasi serta membimbing wajib pajak. Pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengetahui perbaikan dalam kegiatan Wajib Pajak agar tidak terjadi kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi Wajib Pajak atau Negara.

2.6.2. Indikator Pemeriksaan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) terdapat tiga indikator pemeriksaan pajak, yaitu:

1. Prosedur pemeriksaan pajak
2. Kemampuan aparat fiskus
3. Hasil pemeriksaan pajak

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dari indikator-indikator tersebut untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak hotel yang dimodifikasi dari penelitian Yanto, dkk (2020).

2.7. Sanksi Pajak

2.7.1. Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan (norma pajak) akan diterapkan, ditaati atau dipatuhi. (Mardiasmo, 2011). Tujuan pengenaan sanksi pajak adalah untuk menciptakan kedisiplinan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Sanksi ini merupakan bentuk jaminan bahwa setiap wajib pajak akan menghormati peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Undang-undang perpajakan di Indonesia mengatur dua jenis sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang bertujuan untuk memulihkan kerugian negara yang timbul akibat ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi administrasi ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan sanksi yang bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak dan menegakkan keadilan. Sanksi pidana ini dapat berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.

2.7.2. Indikator Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) terdapat tiga indikator sanksi pajak, yaitu:

1. Terlambat dikenakan sanksi
2. Pelaksanaan sanksi tegas
3. Sanksi sesuai pelanggaran

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dari indikator-indikator tersebut untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak hotel yang dimodifikasi dari penelitian Mansyur, dkk (2023).

2.8. Kerangka Konseptual

2.8.1. *Theory Of Planned Behavior*

Menurut Ajzen (1991), *Theory of Planned Behavior* ini didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk yang bersifat rasional dan memanfaatkan informasi yang tersedia secara sistematis. Menurut Ajzen (1991) yang mengembangkan teori ini menjelaskan bahwa teori ini terdiri dari 3 faktor utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk berperilaku, yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*, yaitu kepercayaan atau keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku.
2. *Normative Beliefs*, yaitu kepercayaan yang muncul karena adanya pengaruh dari pihak lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control Beliefs*, yaitu kepercayaan atas keberadaan hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal tersebut mendukung atau menghambat perilakunya tersebut.

Theory of Planned Behavior berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini. Secara spesifik variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel independennya adalah pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan

sanksi pajak. Teori ini menjelaskan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban dan peraturan perpajakan.

2.8.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajib pajak merasa puas/senang atas apa yang dilayani kepada mereka. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (Putri dan Jati, 2013). Sehingga jika terjadi penurunan kualitas pelayanan dapat menjadi alasan bagi wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayarkan pajaknya.

Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991), bahwa perilaku individu dalam memutuskan tindakan yang akan mereka lakukan. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan atau bahkan buruk maka wajib pajak dapat menimbulkan sikap negatif terhadap kualitas pelayanan pajak yang kurang memuaskan. Karena timbulnya sikap negatif maka dapat mempengaruhi wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar pajak.

2.8.3. Hubungan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) mendefinisikan pemeriksaan pajak sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengumpulkan, dan mengolah data serta informasi lainnya untuk menilai tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dan untuk memenuhi tujuan lain yang ditentukan dalam peraturan undang-undang perpajakan.”

Melakukan pemeriksaan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Setelah dilakukan pemeriksaan, apabila wajib pajak menemukan kesalahan dalam memenuhi kewajibannya, hal tersebut dapat memberikan rasa pengawasan dan memotivasi mereka untuk meningkatkan kepatuhan dengan membayar pajak secara akurat dan tepat waktu.

Hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan pajak diperkuat dengan adanya *Theory of Planned Behavior*. Pemeriksaan pajak yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak dan keyakinan mereka tentang manfaat membayar pajak. Hal ini dapat mengarah pada sikap yang lebih positif terhadap kepatuhan pajak.

2.8.4. Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan (norma pajak) akan diterapkan, ditaati atau dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak diterapkan untuk mendorong wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka, sesuai peraturan yang tercantum dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak bisa menghindari sanksi pajak dengan cara melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu membayar pajak dengan benar dan tepat waktu (Pratama, 2015).

Hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan pajak diperkuat dengan adanya *Theory of Planned Behavior*. Sanksi yang tegas dan adil dapat meningkatkan keyakinan wajib pajak terhadap keadilan sistem pajak dan mendorong mereka untuk patuh demi menghindari sanksi.

2.9. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Agita dan Noermansyah (2020), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 68 wajib pajak hotel yang terdaftar pada Badan Keuangan Daerah Kota Tegal. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian kedua dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Yanto, dkk (2020), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 59 wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar di Dinas Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Jepara. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Widyawati (2018), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 31 hotel yang berbintang empat dan lima yang terdaftar di DISPENDA di Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini membuktikan

bahwa kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian kelima dilakukan oleh Sari, dkk (2021), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 wajib pajak hotel dan restoran yang terdapat di Kabupaten Badung. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian keenam dilakukan oleh Mansyur, dkk (2023), dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 360 wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.1.

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1	Agita dan Noermansyah (2020)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Kewajiban Moral X3 = Sanksi Perpajakan Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak hotel yang terdaftar pada Badan Keuangan Daerah Kota Tegal 68 responden	1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Kewajiban moral berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

				3. Sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Putra dan Sujana (2021)	X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Pengetahuan Perpajakan X3 = Kualitas Pelayanan Fiskus Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng 35 responden	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Yanto, dkk (2020)	X1 = Pemeriksaan Pajak X2 = Omset X3 = Sanksi Perpajakan Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar di Dinas Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Jepara 59 responden	1. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Widyawati (2018)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Kewajiban Moral	Wajib pajak hotel yang berbintang empat dan lima	1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif

		X3 = Sanksi Perpajakan Y = Kepatuhan Wajib Pajak	yang terdaftar di DISPENDA di Kota Surabaya 31 responden	terhadap kepatuhan wajib pajak, 2. Kewajiban moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Sari, dkk (2021)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Kewajiban Moral X3 = Sanksi Perpajakan Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak hotel dan restoran yang terdapat di Kabupaten Badung 98 responden	1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Kewajiban moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
6	Mansyur, dkk (2023)	X1 = Sosialisasi Perpajakan X2 = Sanksi Pajak X3 = Kualitas Layanan Perpajakan	Wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar 360 responden	1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

				3. Layanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
--	--	--	--	---

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.10. Pengembangan Hipotesis

2.10.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan perpajakan merupakan upaya yang ditempuh pemerintah untuk memudahkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Menurut Kasmir (2017), Kualitas pelayanan merujuk pada upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan dan karyawan. Pelayanan perpajakan diberikan pemerintah kepada wajib pajak untuk memberikan pengalaman yang memuaskan ketika berinteraksi dengan petugas pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan yang baik akan menimbulkan keyakinan bahwa pengelolaan perpajakan tidak sulit sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, pelayanan perpajakan yang buruk dapat menurunkan niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Teori ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sari, dkk (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi terdapat hasil penelitian yang dilakukan oleh Agita dan Noermansyah (2020) bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori di atas bahwa kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021) dan Sari, dkk (2021) yang mendukung bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesisi yang diajukan dalam penelitian itu adalah sebagai berikut:

H_{A1} = Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

2.10.2. Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 117 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pemeriksaan Bukti Permulaan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan, mendefinisikan pemeriksaan pajak sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan mengumpulkan, menganalisis, dan memverifikasi data, informasi, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif, profesional, dan akuntabel berdasarkan standar dan prosedur pemeriksaan yang telah ditetapkan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Pemeriksaan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena persoalan ini menjadi salah satu faktor yang menaikkan tarif pajak.

Teori ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Prayatni dan Jati (2016) bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori diatas bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang lakukan oleh Yanto, dkk (2020) dan Prayatni dan Jati (2016) yang mendukung bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{A2} = Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

2.10.3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan diterapkan kepada wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, karena wajib pajak yang terkena sanksi harus membayar denda karena melanggar peraturan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011), penerapan sanksi pajak berfungsi sebagai jaminan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan (norma perpajakan) atau, dengan kata lain, sebagai alat pencegahan (*preventif*) bagi wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan mengatur perilaku wajib pajak yang wanprestasi akibat kerugian yang mungkin dideritanya jika tidak membayar pajak. Sanksi yang tegas menjamin wajib pajak mematuhi pembayaran pajak dan tidak melanggar undang-undang yang ada.

Teori ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Mansyur, dkk (2023) bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori diatas bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) dan Mansyur, dkk (2023) yang mendukung bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{A3} = Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

