



Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
(Studi Kasus Pajak Restoran yang terdaftar pada Badan Pelayanan Pajak
Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Maya Haningrum Purnamasari¹⁾, Muslimin^{*2)}

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya^{1,2}

Email : muslimin.ak@upnjatim.ac.id *

ABTRACT

The focus of the following research is how tax witnesses, services provided, and taxpayer awareness influence restaurant taxpayer compliance registered with the Sidoarjo Regency Regional Tax Service Agency. This study applies a quantitative approach. This study found that tax compliance is not affected by service quality; On the contrary, awareness of taxpayers and tax sanctions has an impact on tax compliance. The conclusions obtained from this research are (1) taxpayer awareness influences taxpayer compliance in restaurants in Sidoarjo district, the presence of actions in reporting in a timely manner with the correct amount can be said to be a form of taxpayer awareness, (2) Service quality has no effect on restaurant taxpayer compliance in Sidoarjo Regency, which means that the services of tax officers in agencies can still be considered weak or less than optimal, and (3) tax sanctions affect restaurant taxpayer compliance in Sidoarjo Regency, tax sanctions are administrative sanctions that force taxpayers to comply with tax regulations . Thus, tax sanctions can have an impact on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions*

ABSTRAK

Fokus riset berikut adalah bagaimana saksi pajak, layanan yang diberikan, dan kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran yang tercatat di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Studi ini menemukan bahwasanya kepatuhan pajak tidak terpengaruh oleh kualitas layanan; sebaliknya, kesadaran akan wajib pajak dan sanksi pajak berdampak pada kepatuhan pajak. Kesimpulan yang didapat pada riset ini yaitu (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak di restoran dikabupaten sidoarjo, adanya tindakan dalam pelaporan secara tepat waktu dengan nominal yang tepat dapat dikatakan bentuk dari kesadaran wajib pajak, (2) Kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dikabupaten sidoarjo, yang artinya layanan petugas pajak di instansi masih dapat dianggap lemah atau kuraang maksimal, dan (3) sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dikabupaten sidoarjo, sanksi pajak merupakan sanksi administrasi yang memaksa wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak. Sehingga, sanksi pajak dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak

PENDAHULUAN

Menurut (Febriyanti et al., 2022), Indonesia saat ini termasuk negara berkembang. Untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, pemerintah terus melakukan pembangunan dan pengembangan di berbagai bidang. Pajak adalah utang yang dibuat oleh negara dan perseorangan atau instansi tanpa memperoleh imbalan langsung dan memiliki konsekuensi hukum (UU No. 28 Tahun 2007).

Pasal 1 UU No.28/2009 Republik Indonesia menetapkan bahwasanya pajak daerah ialah satu diantara jenis pajak yang dikenakan oleh pemerintah. Ini adalah iuran yang diwajibkan untuk daerah yang dibayarkan oleh individu atau organisasi yang ditetapkan oleh undang-undang, tanpa mendapat imbalan yang diberikan secara langsung, dan dipakai guna mencukupi kebutuhan masyarakat dan menjamin sebanyak-banyaknya kesejahteraan masyarakat.

Masalah yang sering terjadi di Indonesia adalah tingkat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan masih sangat minimal. Berdasarkan informasi yang dihimpun oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) kita ada 256 juta orang hanya 35,5 juta orang yang terdaftar pajak, 11,1 juta yang melapor, dan 1,3 juta orang yang membayar pajak, sehingga sebagian besar masyarakat belum menunaikan kewajibannya.

Pajak restoran ialah pengenaan biaya atas layanan yang diberikan oleh restoran, seperti rumah makan, kafe, warung, dll. Sesuai dengan Pasal 1 Nomor 22-23 dari UU RI No.28/2009 mengenai pajak dan retribusi daerah. Apabila wajib pajak tersebut berupa badan, maka tanggungjawab pajak diwakilkan oleh pengurus badan tersebut atau kuasa hukumnya. Salah satu objek yang diserahkan pengelolaannya pada pemerintah daerah yaitu Pajak Restoran. Jumlah restoran yang terdaftar di BPPD Kabupaten Sidoarjo adalah sebanyak 829. Target dan realisasi pajak restoran bisa dilihat untuk perkembangan bisnis restoran sebagai berikut:

Tabel 1. Target dan Realisasi Pajak Restoran di Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Realisasi	Target	Target Pencapaian (%)
2019	89.374.707.618	84.500.000.000	105,76%
2020	64.616.576.015	62.000.000.000	104,22%
2021	63.518.290.481	56.742.000.000	111,94%
2022	89.635.837.875	82.500.000.000	108,64%
2023	112.805.181.496	95.000.000.000	118,74%
Jumlah Objek Pajak Yang terdaftar	829		

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Data diolah peneliti, 2024.

Tabel 1.1 diperhatikan bahwa pencapaian penerimaan pajak restoran mulai tahun 2019-2023 sudah mencapai target. Namun, persentase yang mencapai target restoran bervariasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 persentase pencapaian target restoran mencapai 105,76% melebihi target yang di perkirakan. Pada tahun 2020 persentase pencapaian target restoran mencapai 104,22% melebihi target yang diperkirakan. Pada tahun 2021 persentase pencapaian target restoran mencapai 111,94% melebihi target yang di perkirakan. Pada tahun 2022 persentase pencapaian target restoran mencapai 108,64%. Pada tahun 2023 persentase pencapaian target restoran mencapai 118,74% melebihi target yang di perkirakan. Kelebihan yang tidak sesuai dengan target disebabkan oleh seorang pembayar pajak yang tidak melakukan pembayaran pada tahun-tahun sebelumnya.

Dari jumlah restoran yang terdaftar pada BPPD Kabupaten Sidoarjo dipastikan pendapatan daerah dari sektor perpajakan mengalami peningkatan. Namun pada kenyataannya kesadaran dan kepatuhan pajak khususnya masyarakat Sidoarjo masih kurang dibuktikan dengan masih banyaknya kegiatan oleh Pemkab Sidoarjo untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk patuh pajak (Radar Jatim, 2022). Penerimaan pajak restoran bisa dioptimalkan dengan cara meningkatkan kepatuhan membayar pajak (Nurbaity, 2021), hal tersebut bisa dilakukan di Kabupaten Sidoarjo. Topik kepatuhan pajak rumit dan memiliki efek yang luas. Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh perilaku serta ekonomi. Sementara teknik perilaku bisa bergantung pada faktor-faktor seperti kondisi lingkungan dan kesadaran individu, pendekatan ekonomi biasanya berkonsentrasi pada denda dan hukuman yang dikenakan. Satu hal

yang bisa mencegah pengumpulan pajak yang efisien adalah kewajiban pajak. Ketika wajib pajak mengikuti kode pajak, mereka mematuhi hukum (Wulandara & Adnan, 2019).

Pelayanan yang baik adalah cara lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wahyuni, 2021). Layanan publik yang ditujukan kepada wajib pajak berfokus kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan bisa dijelaskan dengan cara petugas pajak membantu, mengelola, atau menyediakan kebutuhan atau kepatuhan pajak seseorang untuk memenuhi kewajiban pajak mereka (Pratama & Mulyani, 2019). Jika pelayanan pajak dilakukan dengan baik, itu akan mempengaruhi penerimaan pajak tahun berikutnya.

Kebijakan dan undang-undang perpajakan menetapkan sanksi atas pelanggaran wajib pajak. Sanksi ini berdampak pada kesadaran wajib pajak dan layanan yang mereka berikan. Jika seorang pembayar pajak diberi sanksi, mereka bisa memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena tekanan, seseorang pembayar pajak akan mematuhi karena mereka percaya bahwa tindakan ilegal untuk menyelundupkan pajak akan mengakibatkan sanksi yang keras (Nafiah & Warno, 2018).

Riset berikut memakai teori perilaku terencana atau *theory planned of behavior*, teori ini pengembangan dari Teori Tindakan Rasional (TRA) yang diciptakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1985. Dalam teori ini menjelaskan perilaku individu dan aspek-aspek yang berdampak pada perilaku wajib pajak sebagai makhluk sosial. Kesadaran ini mempengaruhi para pembayar pajak, apakah patuh atau tidaknya dalam kewajiban sebagai wajib pajak. Pada teori ini sanksi pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak bisa dipahami sebagai aspek yang mempengaruhi persepsi kontrol perilaku yang dipersepsikan. Sanksi pajak mencerminkan konsekuensi yang dihadapi oleh individu jika mereka tidak mematuhi aturan perpajakan. Menurut TPB, persepsi kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah faktor kunci yang mempengaruhi niat dan perilaku kepatuhan pajak.

Hubungan Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Bersumber penjelasan Nafiah & Warno (2018). Seperti yang dinyatakan oleh Ria Azura et al.

(2022), kesadaran akan tanggung jawab pajak merupakan elemen krusial dari sistem pajak. Perpajakan berarti mengetahui atau memahami masalah pajak. Teori perilaku yang direncanakan (TPB) dapat menjelaskan bagaimana kesadaran individu pembayar pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

TPB menekankan betapa pentingnya niat individu dalam membentuk perilaku kepatuhan. Salah satu faktor penting dalam TPB yang mempengaruhi niat untuk mematuhi aturan pajak adalah kesadaran dari seseorang pembayar pajak, yang didefinisikan sebagai kesadaran individu terhadap kewajibannya terhadap pajak. Sikap individu terhadap pajak, atau sikap terhadap pajak, dipengaruhi oleh kesadaran akan manfaat dan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, menurut TPB. Sikap ini mencerminkan evaluasi, baik positif maupun negatif, terhadap pembayaran pajak.

Hubungan Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Vivi & Ardan Ghani (2022), tingkat pelayanan memengaruhi kepatuhan pajak. Apabila petugas meningkatkan layanan mereka kepada seseorang pembayar pajak, kepatuhan mereka juga bisa meningkat. Riset yang dijalankan oleh Mulyani dan Pratama (2019), layanan yang diberikan oleh staf pajak kepada pembayar pajak sebagai cara guna menunjang mereka mencukupi tanggung jawab pajak.

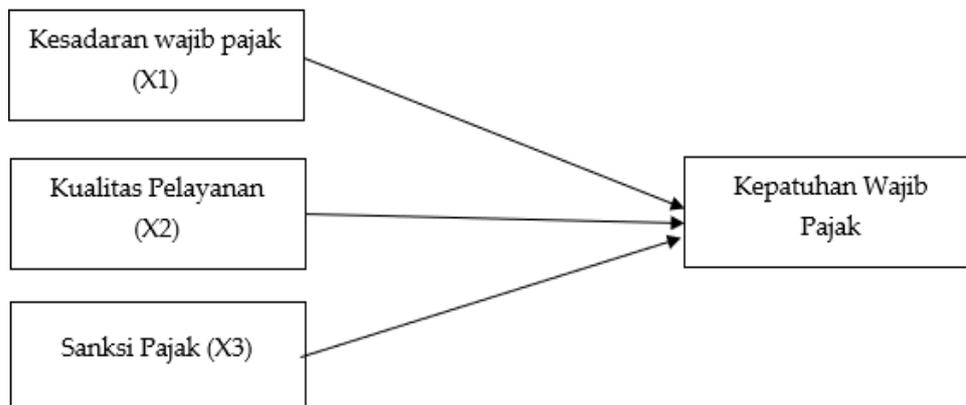
Menurut TPB, faktor yang memengaruhi kepatuhan seseorang pembayar pajak yaitu kualitas pelayanan. Kualitas ini mencakup hal-hal seperti kesopanan, kejelasan informasi, responsif terhadap masalah, dan kemudahan mendapatkan bantuan. Semua faktor ini berdampak pada sikap individu terhadap pemerintah dan sistem perpajakan.

Hubungan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Yusran et al. (2023). Selama sosialisasi perpajakan, sanksi pajak harus dikomunikasikan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan agar mereka tidak melakukan pelanggaran peraturan perpajakan. Sanksi pajak akan dikenakan jika tidak mematuhi undang-undang pajak. Teori Perilaku Terencana (TPB) menganggap sanksi pajak berefek pada kepatuhan. Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang dihadapi oleh orang - orang jika mereka tidak mematuhi aturan pajak. TPB

menyatakan bahwa persepsi kontrol perilaku yang dipersepsikan ialah aspek utama yang berdampak pada perilaku dan niat kepatuhan pajak.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pada riset berikut, metode survei dipergunakan. Dengan mengajukan pertanyaan kepada subyek yang termasuk dalam sampel, peneliti dapat mendapatkan informasi yang diperlukan. Studi ini menyelidiki sanksi pajak, kualitas wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak di 829 restoran yang tercatat di BPPD Kabupaten Sidoarjo. Untuk penelitian ini, sampel yang digunakan menggunakan jenis sampel non-probabilitas adalah 90 wajib pajak. Dalam penelitian ini, perangkat lunak SmartPLS 4.0 digunakan untuk menganalisis *partial least square* (PLS).

Data untuk riset berikut dihimpun lewat angket dengan skala likert dari 1 sampai 5. Guna memastikan kevalidan dan reliabilitas data yang diperoleh, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas konvergen dan diskriminan adalah uji validitas yang digunakan, sementara untuk uji reabilitas menggunakan nilai *composite reliability*, dimana nilai reliabilitas bisa dikatakan memenuhi kriteria apabila nilai $>0,7$ (Ghozali, 2021:70). Setelah melakukan uji kevalidan dan reliabilitas maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Uji hipotesis ialah tahapan penentuan keputusan dimana penulis menilai hasil riset pada setiap tahap.

Sejumlah persyaratan harus dipenuhi untuk menguji hipotesis, termasuk original sampel, t-statistic, dan p-value. Original sampel berfungsi sebagai untuk menunjukkan arah, jika menunjukkan arah positif arahnya positif, jika

menunjukkan arah negatif arahnya negatif. Arah hipotesis harus diketahui untuk menguji t-statistic untuk menentukan signifikansi. Jika hipotesis mempunyai arah alhasil skor statistic harus >1,64 dan jika hipotesis tidak mempunyai arah alhasil skor statistic >1,96. Seluruh hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini tidak mempunyai arah, alhasil skor t-statistic harus >1,96.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian *Outer Model*

Validitas Konvergen

Validitas konvergen menentukan seberapa baik keterkaitan antara indikator dan konstruk maupun variabel latennya. Pengujian ini berkorelasi tinggi dengan pengukur- pengukur (manifest variable) konstruk. Indikator individual yang memiliki nilai korelasi >0,7 dianggap reliable. Nilai loading factor lebih dari 0,5 hingga 0,6 masih dapat diterima (Ghozali, 2021:68). Pada penelitian, *loading factor* digunakan pada nilai 0,6.

Tabel 2. Outer Loadings

	X1 Kesadaran Wajib Pajak	X2 Kualitas Pelayanan	X3 Sanksi Pajak	Y Kepatuhan Wajib Pajak
X11	0,921			
X12	0.931			
X13	0.947			
X14	0.930			
X21		0.913		
X22		0.884		
X23		0.921		
X24		0.868		
X31			0.806	
X32			0.910	
X33			0.833	
X34			0.900	
Y11				0.775
Y12				0.966
Y13				0.942
Y14				0.850

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Seperti yang diperlihatkan melalui tabel 2 memaparkan bahwasanya beberapa indikator memenuhi ketentuan loading factor yaitu >0,5. Ini bisa disimpulkan bahwa hasil pengolahan data bisa dianggap valid.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menjamin bahwasanya konsep dalam model laten tidak akan berbeda terhadap variabel lainnya. Prinsip yang mendasari pengujian

ini adalah bahwa tidak perlu ada korelasi yang signifikan antara pengukuran atau variabel yang nyata dan berbagai konstruk. Uji validitas ini valid, seperti yang ditunjukkan oleh nilai cross loading dengan nilai >0,7.

Tabel 3. Cross Loadings

	X1	X2	X3	Y
X11	0.921	0.634	0.48	0.662
X12	0.931	0.634	0.513	0.641
X13	0.947	0.515	0.503	0.663
X14	0.930	0.531	0.470	0.671
X21	0.597	0.913	0.668	0.576
X22	0.549	0.884	0.566	0.519
X23	0.553	0.921	0.604	0.519
X24	0.521	0.868	0.566	0.512
X31	0.275	0.564	0.806	0.473
X32	0.545	0.586	0.910	0.574
X33	0.511	0.580	0.833	0.488
X34	0.529	0.54	0.900	0.545
Y11	0.487	0.620	0.606	0.775
Y12	0.712	0.577	0.567	0.966
Y13	0.714	0.512	0.535	0.942
Y14	0.571	0.389	0.431	0.850

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Karena skor *outer loadings* pada tiap indikator pada variabel konstruk melampaui daripada *cross loadings*, pernyataan indikator penelitian ini dianggap valid dan memenuhi syarat validitas diskriminan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 3.

Tabel 4. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kesadaran Wajib Pajak	0.964
Kualitas Pelayanan	0.943
Sanksi Pajak	0.921
Kepatuhan Wajib Pajak	0.936

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Sebagai hasilnya, tabel 4 memaparkan bahwasanya setiap variabel mempunyai nilai gabungan reliabilitas yang melebihi 0,7 yang berarti bahwa masing-masing dari variabel ini dapat dianggap konsisten dan uji analisis tambahan dapat dilakukan.

Pengujian Inner Model

Pengujian inner model dipakai guna menentukan korelasi kausalitas atau sebab-akibat antara variabel laten atau tidak bisa diukur. Model dalam dikaitkan dengan R², yang bertanggung jawab untuk menghitung variasi perubahan

variabel independen dibandingkan dengan variabel dependen. Selain itu, untuk uji signifikan, ada p-value.

Tabel 5. Hasil Uji R-Square

Y	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0.574

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Seperti yang ditunjukkan tabel 5, ada nilai R-square senilai 0,574 bagi variabel kepatuhan wajib pajak dengan hasil senilai 0,574, atau 57,4%. Untuk faktor lain, yang juga mencakup kesadaran wajib pajak, layanan yang diberikan, dan sanksi pajak, hasilnya adalah 0,426, atau 42,6%.

Tabel 6. Path Coefficient

Variabel X -> Variabel Y	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic (IO/STDEVI)	P-Values
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.497	0.493	0.104	4.799	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.112	0.120	0.126	0.891	0.373
Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.258	0.256	0.108	2.383	0.017

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Tabel 6 memaparkan bahwasanya kualitas layanan tidak berperan atas kepatuhan wajib pajak (t-statistik senilai 0,891 <1,96 dan p-value senilai 0,373 >dari 0,025 (P >0,025), dengan p-value 0,017 <0,025 (P <0,025) dan bobot t-statistik 2,383 >1,96, kesadaran wajib pajak berperan atas kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak juga berperan atas kepatuhan wajib pajak, dengan bobot (t-statistik 4,799 >1,96 dan p-value 0,000 <0,025

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis pertama diterima, yang menunjukkan bahwasanya kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh hasil uji

yang ditunjukkan dalam tabel 6. Hipotesis berikut memperlihatkan bahwasanya kesadaran akan kewajiban membayar pajak terkait dengan kepatuhan yang lebih besar. Selain itu, kesadaran akan kewajiban membayar pajak seringkali berkorelasi dengan keinginan untuk melakukannya.

Teori perilaku yang direncanakan menekankan betapa pentingnya niat seseorang untuk mengembangkan perilaku kepatuhan yang mendukung temuan ini. Kesadaran wajib pajak, yang didefinisikan sebagai kesadaran individu terhadap kewajibannya terhadap pajak, adalah salah satu komponen penting dalam TPB yang mempengaruhi niat untuk mematuhi aturan pajak baik faktor internal maupun eksternal memengaruhi kesadaran seorang yang membayar pajak. kesadaran sendiri merupakan faktor internal, dan program pemerintah, yang juga mengeluarkan surat pemberitahuan pajak terhutang, merupakan faktor eksternal.

Menurut (Nafiah & Warno, 2018) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Riset lain oleh Ria Azura (2022) menemukan bahwasanya wajib pajak yang menyadari terkait pentingnya membayar pajak untuk meningkatkan kesejahteraan akan lebih termotivasi untuk melakukannya, bahkan jika mereka tidak dipaksa oleh petugas pajak. Berbeda dengan penelitian yang memperlihatkan bahwasanya kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Atarmawan, 2020).

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian yang disajikan dalam tabel 6, hipotesis kedua ditolak. Hasil menunjukkan bahwa layanan yang buruk dari BPPD Kabupaten Sidoarjo tidak berdampak pada kepatuhan pembayar pajak dan wajib pajak untuk membayarnya.

Studi sebelumnya oleh (Febriyanti et al., 2022) memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, riset yang dijalankan Rianty & Syahputra (2020) juga memperlihatkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak tidak mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh petugas pajak yang tidak memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pembayar pajak. Kondisi tersebut tidak sejalan seperti riset dari (Atawarman, 2020) yang mengungkapkan bahwasanya tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak berkorelasi positif dengan tingkat pelayanan yang diberikan petugas untuk pembayar pajak.

Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis ketiga diterima, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian yang ditunjukkan dalam tabel 6. Oleh karena itu, sanksi pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi terkait dengan kontrol kepercayaan, yang berarti seseorang pembayar pajak akan diberi sanksi jika mereka tidak mematuhi undang-undang pajak, sanksi merupakan bagian dari kemampuan untuk mengontrol perilaku yang tidak sesuai menurut *Theory of Planned Behavior*. Akibatnya, wajib pajak tidak bisa mengontrol sanksi pajak tersebut.

Menurut (Muhammad Fahmi, 2023) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak mempengaruhi sanksi pajak. Ini mendukung teori bahwa jika pembayar pajak percaya mereka akan dikenakan sanksi berat karena menyeludupkan pajak, mereka akan patuh. (Sari & Ari, 2021) juga menemukan bahwa sanksi pajak mempengaruhi hukuman yang dikenakan pada pembayar pajak, yang dimaksudkan untuk membuat wajib pajak lebih berhati-hati. Berbeda dengan penelitian (Majid, 2020) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak lebih tepatnya, sanksi yang memberatkan wajib pajak dimaksudkan untuk membuat mereka takut untuk melakukannya.

KESIMPULAN

Menurut riset berikut, kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sehingga masyarakat lebih tertarik membayar pajak ketika mengetahui dirinya harus membayar pajak. Selain itu sanksi perpajakan juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun pembayar pajak akan dikenakan sanksi berat atas pelanggaran penghindaran pajak secara ilegal. Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberi oleh petugas tidak mempengaruhi seseorang untuk patuh. Peneliti menyarankan instansi pajak untuk menjadi lebih tegas dalam menerapkan sanksi untuk pembayar pajak yang tidak mematuhi, seperti denda. Diharapkan bahwa kondisi berikut bisa meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab wajib pajak. Dan disarankan untuk peneliti di masa datang harus menggunakan variabel tambahan untuk mengetahui dampak kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Amalia, E. V., Hernawati, R. I., Durya, N. P. M. A., & Isthika, W. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3), 39–51. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>
- Atarmawan, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 39-51.
- Azura, R., Yusralaini, Y., & Odiatma, F. (2022). Kepatuhan Pajak Restoran : Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Sikap, Sanksi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.31258/current.3.1.51-61>
- Azzahra, N. F., & Purbaningrum, D. G. (2022). Pengaruh Efektivitas Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 197. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7930>
- Dayanti, E. O., Arafat, Y., & Valianti, R. M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang). *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 6(1), 66–78. <https://doi.org/10.31851/jmediasi.v6i1.13202>
- Departemen Keuangan Republik Indonesia. 2007. Peraturan Perundang-Undangan Nomor 28 Tahun 2007 tentang Pajak. Lembaran Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Febriyanti, A. N. W., Adnyana Mahapu, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Kharisma*, 4(3), 78–87.
- Ghozali, I. (2021a). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*, 3/E. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghozali, I. (2021b). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI SMARTPLS 3.2.9*. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO. <https://doi.org/10.1002/9780470517253.ch10>
- Liza, S. N., Andreas, & Savitri, E. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Badan Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 208–223.
- Majid, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-System, Sosialisasi, Pengetahuan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Muhammad Fahmi, K. K. (2023). KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR TIMUR KOTA PALEMBANG. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 164-174.
- Nafiah, Z. ., & Warno, W. . (2018). PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 86–105. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.88>
- Nurbaity, A. (2021). Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Era Pandemi Covid-19 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor). <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6230>
- Othman, R. D., Ismail, Z., Sapari, A., & Bakar, S. A. N. A. (2022). The Impact of Covid-19 on Tax Compliance Behaviour Among Malaysian Taxpayers. *Jejak*, 15(2), 244–254. <https://doi.org/10.15294/jejak.v15i2.37483>
- Perpajakan, P. S., Pajak, S., Kualitas, D., Fiskus, P., Kepatuhan, T., Pajak, W., Usaha, B., Studi, R. (, Dinas, P., Daerah, P., Palembang, K., Ega,), Dayanti, O., Arafat, Y., & Valianti, R. M. (n.d.). *is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License* (Vol. 66). <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/mediasi>
- Prasetyaningtyas, V. A., & Ratnawati, D. (2022). Pengaruh Pajak Restoran, Pajak Hotel Dan Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten/Kota Di Surabaya, Sidoarjo, Malang Dan Batu Tahun

- 2011-2020. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 42–57. <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2008>
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT–Balanced Scorecard*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riandy, M., & Syahputra, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 13-25.
- Sabtihari. D.A, I. K. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran Dan Sanksi Perapajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada WPOP Samsat Karanganyar). *Surakarta Accounting Review (SAREV) Vol., 2(2), hal 32-29*
- Sari, L. I., & Ari, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran, Omset, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di Kabupaten Bangkalan). *Simposium Nasional Perpajakan*, 24-35.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Soemitro, 2023. "Pengertian Pajak Menurut Ahli". diakses melalui <https://kompas.id> diakses pada tanggal 10 Juli 2024
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPls 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (p. 329). Andi
- Wahyuni, N. (2023). PENGARUH SANKSI PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KESADARAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(3), 737-749. <https://doi.org/10.35145/bilancia.v7i3.2005>