

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL, RESTORAN, DAN HIBURAN DI KOTA MAKASSAR

Yusran Mansyur

yusran.mansyur23@gmail.com

Sylvia Sjarlis

sylvia.sjarlis2013@gmail.com

Zainal Abidin

zainalabidin@nobel.ac.id

Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of tax socialization, tax sanctions and taxpayer compliance at the Makassar City Regional Revenue Agency. The type of research is quantitative with a survey approach. This research was conducted at the Regional Revenue Agency with a research time of 2 months. This study used a survey by distributing questionnaires. The population used is the taxpayers. The sampling technique used the Hair formula where 360 samples were obtained. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study prove that tax socialization, tax sanctions and taxpayer compliance have a positive and significant effect on taxpayer compliance in Makassar City. The coefficient of determination in this study is 14.1%.

Keywords: *tax socialization; tax sanctions; taxpayer compliance; taxpayer compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di Makassar, Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah dengan waktu penelitian selama 2 bulan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Hair dan diperoleh 360 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 14,1%.

Kata kunci: *sosialisasi perpajakan; pemberian sanksi; kepatuhan wajib pajak*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan sumber daya yang sangat besar untuk membiayai segala kebutuhan pembangunan dan kemajuan negara. Sumber pendapatan pemerintah yang utama diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib dari orang perseorangan atau badan hukum kepada negara yang ditentukan oleh undang-undang dan memberikan manfaat kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan fasilitas publik yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Dengan demikian, pajak memiliki peran yang besar di dalam pembangunan di Indonesia. Sekitar 80% pendapatan negara diperoleh dari pajak (Darmawati & Zelmianti, 2021), maka dari itu pemerintah memerlukan peran aktif seluruh rakyat Indonesia, terutama para pembayar pajak itu sendiri untuk menunaikan kewajiban perpajakannya.

Sumber penerimaan pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak untuk membiayai pengeluaran negara dan dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat

meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPn-BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Meterai, Bea Masuk, Pajak Cukai dan Pajak Ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk mendanai APBD. Pajak daerah menjadi sumber pendapatan yang penting di pemerintah daerah sejak dijalkannya otonomi daerah. Amanat dari otonomi daerah adalah pemerintah daerah mampu mandiri dalam membiayai seluruh pengeluaran daerah melalui pendapatan asli daerah. Pajak daerah masuk sebagai penyumbang pendapatan asli daerah. Termasuk di dalam pajak daerah berasal dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pembebasan tanah dan tanah, serta tanah dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Pajak hotel, Pajak restoran, dan pajak tempat hiburan merupakan salah satu dari pajak yang berpotensi tinggi (Agustina et al., 2022; Maliga et al., 2023). Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu yang banyak mengambil objek penelitian wajib pajak atas pajak pusat. Penelitian ini mengambil objek penelitian wajib pajak untuk pajak daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan. Jenis pajak ini perlu diperhatikan sebab kontribusinya terhadap PAD terus mengalami peningkatan seiring dengan majunya sektor pariwisata di Kota Makassar.

Pajak restoran, pajak hotel, dan pajak tempat hiburan merupakan jenis pajak daerah yang potensinya semakin berkembang seiring dengan meningkatnya minat industri pariwisata dalam kebijakan pembangunan daerah (Yanuar & Agoes, 2019). Di dalam sektor pariwisata terdapat jasa-jasa yang mendukung pariwisata, misalnya tempat wisata, hotel dan restoran, jasa-jasa yang menunjang hiburan dan keragaman seni dan budaya. Setiap penggunaan fasilitas wisata tersebut akan dikenakan pajak bagi penggunaannya, semakin banyak masyarakat yang melakukan kegiatan wisata di Kota Makassar maka semakin tinggi pula potensi penerimaan bagi sektor pajak, yang tentu saja bermuara pada peningkatan pendapatan asli daerah.

Tabel 1**Perbandingan Antara Target dan Realisasi Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan Kota Makassar Tahun 2019-2021**

Tahun	Pajak Restoran		Pajak Hotel		Pajak Hiburan	
	Target (.000 Rp)	Realisasi (.000 Rp)	Target (.000 Rp)	Realisasi (.000 Rp)	Target (.000 Rp)	Realisasi (.000 Rp)
2019	100.000.000	116.608.184	50.000.000	58.108.909	18.000.000	12.908.569
2020	120.000.000	124.960.582	60.000.000	61.364.198	23.000.000	9.403.914
2021	140.000.000	142.108.487	70.000.000	73.900.488	28.000.000	9.508.228

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Makassar (Data diolah, 2022)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa baik pajak restoran dan pajak hotel mampu melampaui target pendapatan selama tahun 2019 – 2021. Berbeda dari itu, pajak hiburan tidak mampu mencapai target pendapatannya selama tahun 2019-2021. Adapun kontribusi realisasi penerimaan pajak restoran, pajak hotel, dan hiburan terhadap pendapatan asli daerah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Kontribusi Realisasi Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar Tahun 2018-2021

Tahun	Pajak Restoran (.000 Rp)	Pajak Hotel (.000 Rp)	Pajak Hiburan (.000 Rp)	Total Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan (.000 Rp)	Pendapatan Asli Daerah (.000 Rp)	Kontribusi
2018	90.851.007	45.042.666	9.710.027	145.603.700	942.551.664	15%
2019	116.608.184	58.108.909	12.908.569	187.625.662	1.067.323.384	18%
2020	124.960.582	61.364.198	9.403.914	195.728.694	864.312.127	23%
2021	142.108.487	73.900.488	9.508.228	225.517.203	932.192.127	24%

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Makassar (Data diolah, 2022)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa kontribusi pajak restoran, pajak hotel, dan pajak hiburan terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga pajak ini patut dikelola dengan lebih baik sebab dapat menjadi sumber pendapatan daerah yang memberi kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan daerah Kota Makassar. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhan dilakukan secara sukarela dan menyampaikan SPT dengan benar dan lengkap (Fitria & Muiz, 2021).

Agar wajib pajak memahami kewajiban perpajakannya maka perlu dilakukan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu langkah yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masyarakat melalui jajaran aparatnya untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pangestu & Iswara, 2022).

Sanksi perpajakan juga disampaikan perlu dalam sosialisasi perpajakan. Hal ini untuk mendorong kepatuhan wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan. Salah satu tujuan pemberian sanksi perpajakan adalah untuk penertiban pembayaran pajak masyarakat agar memenuhi kepatuhan wajib pajaknya sesuai aturan yang ditetapkan. Pemberian sanksi pajak merupakan alat kontrol agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan wajib pajak akan membayar jumlah yang lebih besar jika lalai dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Maxuel & Primastiwi, 2021).

Sosialisasi perpajakan dan pemberian sanksi merupakan faktor-faktor penting yang dapat dikaji secara ilmiah mengenai dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun di sisi lain, faktor kualitas layanan juga menjamin tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak yang dipatuhi oleh seluruh masyarakat kota Makassar. Kualitas layanan merupakan hal penting yang perlu diberikan kepada masyarakat Kota Makassar agar wajib pajak tidak enggan dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan perpajakan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak. Bagi sebagian orang, masih ada kekawatiran jika berurusan dengan petugas pajak (Riadita & Saryadi, 2019). Tentu anggapan seperti ini mengakibatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Untuk menghilangkan stigma pelayanan perpajakan yang buruk maka pemerintah perlu memberikan layanan perpajakan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar.

2. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 *Theory of Planned Behavior*

Kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya didorong oleh niat wajib pajak untuk membayar pajak. Dorongan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas dijelaskan di dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1991). Di dalam teori ini dikatakan bahwa niat berperilaku memunculkan perilaku sedangkan faktor yang mempengaruhi niat berperilaku ada tiga; (1) keyakinan berperilaku, (2) keyakinan normatif, dan (3) keyakinan kontrol (Ajzen, 1991).

Keyakinan berperilaku merupakan keyakinan individu karena merasa yakin atas tindakan yang dilakukannya telah sesuai dengan nilai yang dipegangnya. Rasa yakin dan nilai ini kemudian membentuk sikap seseorang sehingga ia melakukan suatu tindakan. Keyakinan normatif merupakan keyakinan yang terbentuk pada diri individu sebab ada ukuran normatif yang diikutinya yang didapatkan dari orang lain, seperti keluarga, pendapat ahli, pimpinan, dan rekan kerja. Keyakinan kontrol merupakan keyakinan yang diperoleh dari pengalaman masa lalu yang mengakibatkan seseorang mau atau tidak mau melakukan suatu tindakan.

Niat muncul karena adanya keyakinan dan semakin besar keyakinan individu atas tindakan yang akan dilakukan maka niat tersebut akan semakin kuat dan mendorong individu melakukan suatu tindakan. Pada penelitian ini keyakinan berperilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol diwujudkan dalam variabel bebas yaitu sosialisasi perpajakan, sanksi, dan layanan perpajakan.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak adalah setiap orang atau masyarakat yang secara hukum memenuhi kriteria sebagai pembayar pajak dan telah mendaftarkan diri ke KPP sesuai dengan ketentuan norma perpajakan yang berlaku. Setelah terdaftar sebagai wajib pajak, orang pribadi atau badan dituntut agar patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak berarti sikap seseorang secara taat, patuh dan disiplin terhadap norma atau aturan pajaknya. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila bersikap taat atau disiplin dalam memenuhi serta menjalankan tanggungan perpajakannya sesuai dengan aturan pajak yang berlaku (Darmawati & Zelmianti, 2021; Fitria & Muiz, 2021; Maxuel & Primastiwi, 2021; Pangestu & Iswara, 2022; Riadita & Saryadi, 2019).

Kepatuhan wajib pajak dapat dinilai sejak dari proses awal perpajakan yaitu menetapkan objek pajak, menerapkan tarif pajak yang sesuai, menghitung pajak, hingga melaporkan pajak (A. F. Putra, 2020). Semua proses tersebut sesuai peraturan undang-undang perpajakan, dilakukan oleh wajib pajak secara sukarela, dan dilaporkan dalam SPT secara benar dan lengkap (Nugraheni et al., 2020). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menganut sistem self assessment, dimana prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat dipandang dari dua sisi yaitu: (1) Kepatuhan Formal, yaitu kepatuhan wajib pajak dengan mengikuti ketentuan formal sebagaimana yang telah diatur di dalam peraturan perpajakan, dan (2) Kepatuhan Material, yaitu kepatuhan wajib pajak dengan mengikuti substantif atau hakikat yang terkandung pada peraturan perpajakan sehingga memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Simanungkalit (2017) menguraikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meliputi:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan, yaitu kesiapan fiskus dalam menata prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Hal ini turut mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
2. Pelayanan kepada wajib pajak, merupakan perwujudan dari tersedianya sistem administrasi perpajakan yang baik sehingga fiskus membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik sehingga pelaksanaannya tidak bersifat transaksional.

3. Penegakan hukum pajak, merupakan upaya pemerintah agar wajib pajak menaati peraturan perpajakan. Pemerintah menempuh cara pemberian sanksi, pengenaan bunga atau denda, bahkan ancaman pidana bagi wajib pajak yang tidak taat ketentuan undang-undang perpajakan
4. Pemeriksaan pajak, dilakukan oleh fiskus untuk menguji kepatuhan wajib pajak berdasarkan standar pemeriksaan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan atau untuk tujuan lain. Pemeriksaan bertujuan untuk mendeteksi setiap bentuk penghindaran pajak (*tax avoidance*) serta kecurangan pajak (*tax evasion*) yang dilakukan wajib pajak.
5. Tarif pajak, ditentukan di dalam peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai dasar penghitungan pajak yang kemudian menjadi kewajiban pajak. Dalam menentukan tarif pajak, pemerintah harus memperhatikan kemampuan wajib pajak agar pajak yang dikenakan sanggup dibayar dan tidak terjadi pengunduran waktu dalam pembayarannya.
6. Pengetahuan pajak, menunjukkan seberapa paham wajib pajak atas peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak dapat tumbuh dari pengetahuan mengenai pajak dan kesadaran atas manfaat pajak. Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dapat diperoleh dari pendidikan kepada wajib pajak, antara lain melalui sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak bisa saja diakibatkan ketidakpahaman wajib pajak mengenai pajak, baik mengenai aturan pajak yang dikenakan atas individu atau badan sampai mekanisme dalam menghitung dan melaporkan kewajiban pajaknya. Untuk itu, masyarakat perlu diberikan pemahaman dengan menempuh sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam melakukan sosialisasi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Aspek waktu. Sosialisasi perpajakan dilakukan di setiap kesempatan yang ada, dapat dengan mengunjungi rumah penduduk, tempat usaha wajib pajak, atau ketika WP datang ke kantor pajak.
2. Aspek media. Sosialisasi perpajakan dapat menggunakan pilihan media yang beragam contohnya media cetak dan media elektronik (koran, majalah, televisi, radio), media *flyer* (spanduk serta poster), media *billboard* dan media internet. Sosialisasi dengan cara tatap muka juga dapat ditempuh oleh DJP seperti dengan melakukan penyuluhan, seminar, diskusi.
3. Aspek materi. Materi sosialisasi pada masyarakat dimulai dengan fokus manfaat pajak, manfaat NPWP, kemudian dilanjutkan materi yg lebih mendalam.
4. Aspek Kualitas informasi. Informasi perpajakan yang disampaikan kepada masyarakat memakai bahasa yg sesederhana mungkin serta bukan bersifat teknis namun mengusung nilai nilai yang terkandung pada peraturan perpajakan, dengan demikian warga memahaminya.
5. Aspek tujuan serta manfaat. program yang dilakukan DJP dengan kegiatan sosialisasi diharapkan bisa mempertinggi pemahaman pajak mulai dari hal-hal yang mudah hingga yang membutuhkan kriteria tertentu.
6. Aspek pengetahuan WP. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menaikkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak demi kelangsungan pembangunan negara serta kemakmuran rakyat.

Sebagaimana dijelaskan di dalam TPB, niat wajib pajak untuk patuh didorong oleh keyakinan normatif, keyakinan perilaku, dan keyakinan kontrol. Sosialisasi perpajakan dilakukan agar wajib pajak menyadari norma perpajakan yang harus dipatuhi oleh setiap wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dilakukan oleh petugas pajak melalui media yang mudah dijangkau oleh wajib pajak seperti pada *broadcasting* di media cetak, radio, televisi, dan internet. Dengan menyampaikan pentingnya membayar pajak dan manfaat pajak bagi pembangunan daerah diharapkan keyakinan normatif individu dapat

mendorong kepatuhan wajib pajak. Fitria & Muiz (2021); Maxuel & Primastiwi (2021); Pangestu & Iswara (2022) membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dari itu, Yulia et al. (2020) tidak menemukan pengaruh signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menguji kembali pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

H₁: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak diterapkan agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan sebab wajib pajak yang dikenai sanksi pajak harus membayar denda atas pelanggaran pajak yang ia lakukan. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana. Sanksi administrasi dijatuhkan apabila wajib pajak melanggar kewajiban perpajakan yang telah diatur dalam Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Sanksi administrasi yang dikenakan dapat berupa pembayaran bunga, denda, dan kenaikan pembayaran pajak. Sanksi pidana dijatuhkan apabila wajib pajak terbukti melaporkan pajaknya yang tidak sesuai dengan kewajiban perpajakan yang seharusnya. Sanksi pidana pajak dapat terjadi pada wajib pajak dan aparat pajak dan hukumannya dapat berupa penjara, kurungan, dan denda.

Pemberlakuan sanksi pajak akan mengendalikan perilaku wajib pajak yang tidak patuh sebab adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayar pajak. Pangestu & Iswara (2022) membuktikan pengaruh tersebut dimana sanksi perpajakan bertindak sebagai *control beliefs* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya. Pengaruh yang sama ditemukan oleh Kausar et al. (2022) pada KPP Pratama Makassar Barat. Berbeda dari itu, Maxuel & Primastiwi (2021) tidak berhasil membuktikan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM *e-commerce*.

Pemahaman yang diberikan oleh petugas pajak mengenai hal ini dilakukan melalui sosialisasi perpajakan. Pada sosialisasi perpajakan juga disampaikan mengenai sanksi yang akan dikenakan bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan dikenakan sesuai penghasilan yang diperoleh wajib pajak atas penjualan jasa yang diberikan. Pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan dihitung berdasarkan transaksi yang terjadi ditambah biaya pelayanan yang dikenakan atas jasa yang diberikan. Jadi, pembayaran pelanggan telah memperhitungkan pajak hotel, restoran, atau tempat hiburan. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut menjadi dasar pengenaan sanksi. Pemahaman kepada wajib pajak mengenai sanksi perpajakan merupakan bentuk terdapatnya keyakinan normatif atas aturan perpajakan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan perpajakan merupakan upaya yang ditempuh pemerintah untuk memudahkan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus (petugas pajak) bertujuan membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Sovita & Hayati, 2019).

Layanan perpajakan diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak agar memberikan pengalaman memuaskan ketika berinteraksi dengan petugas pajak untuk menyelesaikan kewajibannya. Layanan perpajakan yang baik akan menanamkan keyakinan bahwa mengurus pajak bukanlah hal yang sulit sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, layanan perpajakan yang buruk dapat menurunkan niat wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya. Dengan demikian, layanan

perpajakan menjadi representasi keyakinan kontrol atas kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan:

H3: Layanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, Jl. Urip Sumoharjo Jl. Maccini Baru No.8, Maccini, Kec. Panakkukang, Kota Makassar. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian sekitar kurang lebih 1 bulan dimulai dari bulan Maret - April 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Menurut Arikunto (2017) untuk populasi yang kurang dari 100 orang maka sampelnya adalah seluruh populasi namun untuk populasi yang lebih dari 100 maka jumlah sampel dapat diambil 10-15% atau 15-25%. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak hotel sebanyak 3023, wajib pajak restoran sebanyak 614, dan wajib pajak hiburan sebanyak 586. Dari jumlah tersebut, sebanyak 615 wajib pajak tidak aktif sehingga jumlah populasi yang digunakan sebanyak 3.608 orang. Ukuran sampel yang digunakan adalah 10% dari jumlah populasi maka didapatkan sampel sebanyak 360 wajib pajak.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner kepada responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji serta uji asumsi klasik.

Variabel Penelitian

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel independennya terdiri atas: sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan. Operasionalisasi variabel yang digunakan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar untuk memberikan informasi mengenai pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan kepada pemilik hotel, restoran, dan tempat hiburan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan pentingnya membayar dan melaporkan pajak daerah. Variabel ini diukur menggunakan instrumen dari Yogatama (2014) yang terdiri dari empat indikator, yaitu: (1) tata cara sosialisasi, (2) frekuensi sosialisasi, (3) kejelasan sosialisasi pajak, dan (4) pengetahuan perpajakan.
2. Sanksi pajak adalah denda yang dikenakan kepada wajib pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan jika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya sesuai peraturan pemerintah daerah. Variabel ini diukur menggunakan instrumen dari Susmiatun & Kusmuriyanto (2014) sebanyak lima indikator yaitu (1) perlu adanya sanksi pajak, (2) adanya tindakan preventif, (3) pelaksanaan sanksi yang tegas, (4) pemberian sanksi yang sesuai dengan pelanggaran, dan (5) penetapan sanksi yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan.
3. Kualitas layanan adalah pemberian layanan oleh fiskus kepada wajib pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan Kota Makassar ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya. Variabel kualitas layanan diukur menggunakan instrumen dari Nuroctaviani & Budi (2012) dengan lima indikator yaitu (1) keandalan, (2) ketanggapan, (3) Jaminan, (4) empati, dan (5) bukti langsung.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden dan Jawaban Responden

Data deskriptif pada penelitian ini diuraikan ke dalam dua bagian, pertama menurut karakteristik responden dengan penelompokan menurut jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Kedua, diuraikan karakteristik jawaban responden untuk mengetahui sebaran jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Tabel 3
Karakteristik Responden

No	Kriteria Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
	Pria	168	46,7%
	Wanita	<u>192</u>	<u>53,3%</u>
	Total	360	100%
2	Usia:		
	< 30 tahun	26	7,2%
	30 – 40 tahun	80	22,2%
	40 – 50 tahun	76	21,1%
	50 – 60 tahun	48	13,3%
	> 60 tahun	<u>130</u>	<u>36,1%</u>
	Total	360	100%
3	Pendidikan terakhir:		
	SMA/ sederajat	141	39,2%
	Strata 1 (S1)	84	23,3%
	Strata 2 (S2)	68	18,9%
	Lainnya	<u>67</u>	<u>18,6%</u>
	Total	360	100%

Sumber: Data diolah (2022)

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa perbandingan antara wajib pajak pria dan wanita tidak jauh berbeda yaitu 46,7% dan 53,3%. Hal ini menunjukkan kepemilikan bisnis penunjang sektor pariwisata dapat dijalankan oleh pria dan wanita. Pada kategori usia, jumlah responden dominan pada usia di atas 60 tahun yaitu sebanyak 36,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pemilik usaha penunjang sektor pariwisata ini banyak dijalankan oleh pelaku usaha pada kategori usia tersebut. Mereka memiliki usaha ini sebagai usaha sampingan di luar pekerjaan utama mereka. Pendidikan terakhir wajib pajak paling banyak pada kelompok SMA/ sederajat yaitu 39,2% kemudian kelompok S1 sebanyak 23,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pemilik usaha sektor pariwisata sebagian dimiliki oleh wajib pajak yang masih duduk di bangku kuliah.

Tabel 4
Karakteristik Jawaban Responden

No	Butir Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
Sosialisasi Perpajakan						
1	Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah yang ditujukan kepada wajib pajak dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.	98 (27,2%)	98 (27,2%)	86 (23,9%)	78 (21,7%)	0 (0%)
2	Saya terbantu dengan adanya Penyuluhan pajak yang merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak	100 (27,8%)	108 (30%)	74 (20,6%)	78 (21,7%)	0 (0%)
3	Saya merasa sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur dapat memberikan informasi yang terbaru tentang perpajakan.	98 (27,2%)	94 (26,1%)	110 (30,6%)	58 (16,1%)	0 (0%)
4	Sosialisasi pajak yang dilakukan dengan rutin dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban pajak.	42 (11,7%)	164 (45,6%)	106 (29,4%)	48 (13,3%)	0 (0%)

5	Petugas/aparat pajak memberikan informasi kepada Wajib Pajak dengan melengkapi penjelasan melalui brosur dan iklan.	136 (37,8%)	92 (25,6%)	64 (17,8%)	68 (18,9%)	0 (0%)
6	Sosialisasi pajak yang disampaikan sudah sangat jelas sehingga mudah dipahami informasi yang diberikan	72 (20%)	134 (37,2%)	58 (16,1%)	96 (26,7%)	0 (0%)
7	Informasi perpajakan yang diberikan dalam sosialisasi dapat dipahami sehingga memudahkan dalam menjalankan kewajiban pajak.	50 (13,9%)	128 (35,6%)	116 (32,2%)	66 (18,3%)	0 (0%)
8	Pemasangan billboard atau spanduk tentang perpajakan, mudah dimengerti dan menarik sehingga dapat menambah pengetahuan perpajakan lebih luas untuk masyarakat.	84 (23,3%)	110 (30,6%)	102 (28,3%)	64 (17,8%)	0 (0%)
Sanksi Pajak						
1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan	82 (22,8%)	98 (27,2%)	88 (24,4%)	92 (25,6%)	0 (0%)
2	Tindakan Wajib Pajak dalam usaha menghindari pajak harus dikenakan denda berupa uang atau hukuman	68 (18,9%)	88 (24,4%)	100 (27,8%)	104 (28,9%)	0 (0%)
3	Adanya tindakan preventif atau pencegahan pelanggaran dari pengelola pajak daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.	36 (10%)	126 (35%)	150 (41,7%)	48 (13,3%)	0 (0%)
4	Tindakan preventif atau pencegahan pelanggaran dari pengelola pajak daerah sudah dilakukan secara optimal.	120 (33,3%)	100 (27,8%)	86 (23,9%)	54 (15%)	0 (0%)
5	Pelaksanaan sanksi perpajakan sudah dilaksanakan dengan tegas agar mengurangi wajib pajak yang masih melanggar peraturan pajak.	52 (14,4%)	114 (31,7%)	114 (31,7%)	80 (22,2%)	0 (0%)
6	Pemberian sanksi karena telat bayar pajak daerah atau karena pemalsuan SPT adalah wajar.	52 (14,4%)	136 (37,8%)	116 (32,2%)	56 (15,6%)	0 (0%)
7	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.	46 (12,8%)	162 (45%)	78 (21,7%)	74 (20,6%)	0 (0%)
8	Pengenaan denda per bulan apabila terlambat membayar pajak daerah adalah tindakan yang sesuai.	98 (27,2%)	80 (22,2%)	110 (30,6%)	72 (20%)	0 (0%)
9	Penetapan sanksi pajak sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.	42 (11,7%)	160 (44,4%)	94 (26,1%)	64 (17,8%)	0 (0%)
10	Pengenaan sanksi pajak daerah harus dilakukan secara tegas kepada semua pihak yang melakukan pelanggaran.	86 (23,9%)	118 (32,8%)	54 (15%)	102 (28,3%)	0 (0%)
Kualitas Layanan						
1	Petugas pajak memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat.	64 (17,8%)	92 (25,6%)	120 (33,3%)	84 (23,3%)	0 (0%)
2	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.	38 (10,6%)	150 (41,7%)	130 (36,1%)	42 (11,7%)	0 (0%)
3	Petugas pajak selalu membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada anda seperti	60 (16,7%)	126 (35%)	106 (29,4%)	68 (18,9%)	0 (0%)

	kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan.					
4	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat.	50 (13,9%)	120 (33,3%)	134 (37,2%)	56 (15,6%)	0 (0%)
5	Petugas pajak memiliki bersikap ramah dalam melayani	62 (17,2%)	126 (35%)	124 (34,4%)	48 (13,3%)	0 (0%)
6	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.	44 (12,2%)	140 (38,9%)	124 (34,4%)	52 (14,4%)	0 (0%)
7	Petugas pajak telah memperlihatkan kepedulian kepada wajib pajak, yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan wajib pajak.	64 (17,8%)	116 (32,2%)	122 (33,9%)	58 (16,1%)	0 (0%)
8	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak	50 (13,9%)	88 (24,4%)	152 (42,2%)	70 (19,4)	0 (0%)
9	Peralatan yang tersedia membatu pelayanan kepada anda dalam melakukan pembayaran pajak.	52 (14,4%)	110 (30,6%)	128 (35,6%)	70 (19,4%)	0 (0%)
10	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.	56 (15,6%)	124 (34,4%)	108 (30%)	72 (20%)	0 (0%)
Kepatuhan Wajib Pajak						
1	Saya telah telah mendaftarkan diri pada kantor pajak yang wilayah kerjanya tempat kegiatan usaha saya.	84 (23,3%)	102 (28,3%)	88 (24,4%)	86 (23,9%)	0 (0%)
2	Saya mendaftarkan NPWP atas kesadaran sendiri	70 (19,4%)	116 (32,2%)	80 (22,2%)	94 (26,1%)	0 (0%)
3	Saya secara jujur telah menghitung jumlah pajak terutang kemudian menyetorkannya	82 (22,8%)	134 (37,2%)	82 (22,8%)	62 (17,2%)	0 (0%)
4	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.	84 (23,3%)	102 (28,3%)	94 (26,1%)	80 (22,2%)	0 (0%)
5	Bapak/Ibu tidak memiliki tunggakan pajak	70 (19,4%)	104 (28,9%)	88 (24,4%)	98 (27,2%)	0 (0%)
6	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.	44 (12,2%)	114 (31,7%)	122 (33,9%)	80 (22,2%)	0 (0%)
7	Saya selalu mengisi dan menyampaikan SPTPD sesuai dengan batas waktu penyampaian SPTPD yang telah ditentukan.	80 (22,2%)	132 (36,7%)	76 (21,1%)	72 (20%)	0 (0%)
8	Teknologi informasi mempermudah pelaporan SPT sehingga mendorong wajib pajak untuk melapor sebelum batas waktu berakhir.	78 (21,7%)	116 (32,2%)	90 (25%)	76 (21,1%)	0 (0%)

Sumber: Data diolah (2022)

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa untuk variabel Sosialisasi Perpajakan, jawaban responden terbanyak pada jawaban setuju yaitu sebanyak 164 responden (45,6%) pada item pernyataan “sosialisai pajak yang dilakukan dengan rutin dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban pajak”. Hal ini menandakan bahwa wajib pajak sangat terbantu dari kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh aparat Bapenda Kota Makassar. Pernyataan kurang setuju masih cukup tinggi yaitu sebanyak 96 responden (26,7%) yang menyatakan bahwa “sosialisasi pajak yang disampaikan sudah sangat jelas sehingga mudah dipahami informasi yang diberikan”. Hasil ini mengindikasikan bahwa bagi sebagian responden,

informasi yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi pajak belum dipahami wajib pajak dengan baik. Hal ini dapat dikarenakan wajib pajak baru pertama kali menjalankan kewajiban pajak atau karena tingkat pendidikan responden yang masih SMA/ sederajat sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3.

Variabel Sanksi Pajak mendapat respon terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 162 responden (45%) untuk item pernyataan ke-7 “sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak”. Menurut responden, pemberian sanksi kepada wajib pajak yang melanggar telah tepat baik alasan pemberian sanksinya maupun jumlah denda yang harus dibayar. Namun demikian, sebagian responden yang menjawab tidak setuju terbanyak pada pernyataan nomor 2 yaitu 104 responden (28,9%) yang menyatakan bahwa “tindakan wajib pajak dalam usaha menghindari pajak harus dikenakan denda berupa uang atau hukuman”. Hal ini mengindikasikan bahwa kelalaian wajib pajak dalam membayar pajak tidak berarti wajib pajak ingin menghindari pajak. Kelalaian tersebut bisa karena wajib pajak memang belum mengerti mengenai kewajibannya dalam membayar pajak sehingga pengenaan denda terasa berat bagi wajib pajak.

Variabel Kualitas Layanan dijawab terbanyak cukup setuju oleh responden pada pernyataan nomor 8 yaitu sebanyak 152 responden (42,2%) yang menyatakan bahwa “petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak”. Hasil ini selaras dengan pernyataan sebelumnya mengenai sanksi pajak. Menurut responden, ketidaktahuan mereka mengenai peraturan pajak seharusnya dapat dibantu oleh petugas pajak namun responden merasa bahwa layanan yang diberikan oleh petugas pajak belum memuaskan mereka. Secara lugas responden memberikan respon tidak setuju terbanyak yaitu sebanyak 84 responden (23,3%) pada pernyataan nomor 1 yaitu “petugas pajak memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat”. Jawaban ini mengkonfirmasi jawaban responden sebelumnya bahwa mereka belum puas dengan layanan pajak yang dilihat dari keakuratan informasi yang diberikan.

Variabel Kepatuhan Pajak dijawab setuju oleh responden terbanyak yaitu 134 responden (37,2%) untuk pernyataan nomor 3 bahwa “saya secara jujur telah menghitung jumlah pajak terutang kemudian menyetorkannya”. Hasil ini menunjukkan bahwa sesuai dengan pemahaman wajib pajak terhadap cara penghitungan pajak hotel, restoran, dan hiburan secara *self assesment*, penghitungan yang mereka lakukan telah benar. Yang menarik bahwa responden menjawab tidak setuju terbanyak yaitu 98 responden (27,2%) pada pernyataan nomor 5 bahwa “Bapak/Ibu tidak memiliki tunggakan pajak”. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden tidak mengingkari bahwa mereka memiliki tunggakan pajak yang mungkin dikarenakan banyak sebab.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menggunakan *Pearson Correlation* dengan uji dua sisi dan taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian validitas menunjukkan semua item pernyataan valid. Pengujian reliabilitas menggunakan standar nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha untuk setiap variabel di atas 0,60 yang berarti reliabel.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (disebut juga residual) menunjukkan distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atas variabel pengganggu. Uji normalitas yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan grafik histogram distribusi normal dan ditemukan bahwa titik-titik berada di sepanjang garis diagonal yang menandakan tidak ada masalah normalitas.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji korelasi antar variabel bebas. Model analisis regresi dikatakan baik jika bebas multikolinearitas yang ditunjukkan oleh nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai $VIF < 10,0$. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil nilai *tolerance* untuk sosialisasi perpajakan adalah 0,879, untuk sanksi pajak adalah 0,901, dan untuk kualitas layanan adalah 0,875. Dengan demikian, model dikatakan bebas multikolinearitas karena ketiga variabel bebas memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya pada model yang dianalisis. Uji heteroskedastisitas di sini menggunakan diagram Scatterplot dan ditemukan bahwa seluruh titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4 Hasil Uji Hipotesis

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah terjadi pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda digunakan untuk uji-F yaitu menilai pengaruh secara simultan, uji t untuk menilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui kemampuan variabel dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel terikat. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Nilai Koefisien	Nilai t	Nilai F	R Square	Prob.
Konstanta	12,782	6,195	-	-	0,000
Sosialisasi Perpajakan	0,164	3,581	-	-	0,000
Sanksi Pajak	0,138	3,344	-	-	0,001
Kualitas Layanan	0,165	3,114	-	-	0,002
F-statistic	-	-	19,478	-	0,000
Koefisien determinasi	-	-	-	0,141	-

Sumber: Data diolah (2023)

4.5 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t=3,581$ dan probabilitas 0,000. Sanksi pajak menunjukkan nilai $t=3,344$ dan probabilitas 0,001 yang menunjukkan hipotesis diterima. Demikian pula hipotesis 3 diterima dengan nilai $t=3,114$ dan probabilitas 0,002. Nilai F yang menunjukkan pengaruh simultan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai prob 0,000. Nilai koefisien determinasi model sebesar 14,1 % menunjukkan ketiga variabel yaitu sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan perpajakan mampu menjelaskan 14,1% faktor-faktor penyebab kepatuhan wajib pajak. Nilai R-square ini termasuk rendah sebab sisanya sebanyak 85,9% penyebab kepatuhan wajib pajak tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Hal ini mengindikasikan agar pemerintah daerah dapat optimal dalam memberikan sosialisasi perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak daerah sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan daerah Kota Makassar. Pemberian sosialisasi kepada seluruh wajib pajak dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu memberikan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai, penyuluhan pajak yang merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada wajib pajak, sosialisasi pajak yang dilakukan dengan rutin agar meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban pajak, serta sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur agar memberikan informasi yang terbaru tentang perpajakan, sehingga dengan sosialisasi perpajakan yang baik akan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pemberian sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dapat membantu wajib pajak mendapatkan informasi terbaru tentang peraturan pajak daerah sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang maksimal. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Amri & Syahfitri (2020); Aprilianti (2021); Masita (2019) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang merupakan pajak daerah. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran yang dilakukan oleh Agustina et al. (2022); Deinara & Jati (2019); Priliandani & Saputra (2019); K. V. P. Putra & Sujana (2021) juga menemukan pengaruh yang positif pada sosialisasi perpajakan.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, restoran, dan tempat hiburan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Pemberian sanksi pajak kepada pemangkir wajib pajak dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu pengenaan sanksi pajak daerah harus dilakukan secara tegas kepada semua pihak yang melakukan pelanggaran, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak, adanya tindakan preventif atau pencegahan pelanggaran dari pengelola pajak daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta tindakan wajib pajak dalam usaha menghindari pajak harus dikenakan denda berupa uang atau hukum, sehingga dengan pemberian sanksi pajak yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku akan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penerapan aturan mengenai sanksi pajak dapat mencegah wajib pajak agar tidak melanggar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi berupa denda uang atau hukuman pidana ditujukan kepada para pelanggar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan yang ditemukan oleh Deinara & Jati (2019); Fahira (2021); Fajaria & Nawawi (2022); Sari & Asy'ari (2021); Wibowo et al. (2020).

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Kualitas layanan perpajakan dapat dilakukan dengan cara: memberikan pelayanan dengan akurat serta layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan, petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak, petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat, serta petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak, sehingga dengan kualitas layanan yang optimal dan memberikan kemudahan akan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Sari & Asy'ari (2021) yang menemukan pengaruh positif atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, pada pajak hiburan dilakukan oleh Fahira (2021), dan pada pajak daerah lain oleh Wibowo et al. (2020).

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka ditarik simpulan yaitu sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan layanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Hal ini membuktikan *Theory of Planned Behavior* bahwa keyakinan normatif yang diperoleh wajib pajak dari sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan, serta keyakinan kontrol yang didapat dari layanan perpajakan mampu menguatkan niat wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak daerah, dalam hal ini pajak hotel, pajak restoran, dan pajak tempat hiburan.

Keterbatasan penelitian ini pada nilai koefisien determinasi yang hanya mencapai nilai 14,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan layanan perpajakan belum mewakili penyebab utama kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. Masih banyak variabel lain yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya untuk menjelaskan variabel yang mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak di Kota Makassar, seperti kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan kebijakan pajak. Selain itu, rekonstruksi atas model juga dapat dilakukan dengan memasukkan variabel selain yang diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, W., Afifah, N., & Paramita, M. H. (2022). Analisis Potensi Pajak Hotel Dalam Rangka Peningkatan Pajak Daerah Kota Makassar. *Income Journal: Accounting, Management and Economic Research*, 1(2), 33–38.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2), 108–118.
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Assets*, 11(1), 1–20.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar.
- Darmawati, D., & Zelmiyanti, R. (2021). Kepercayaan Publik, Nilai Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 5(1), 114–123. <https://doi.org/10.30871/jama.v5i1.2856>
- Deinara, N. N. N., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 1394. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p21>
- Fahira. (2021). *Pengaruh sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak hiburan di kota tarakan*. Universitas Hasanuddin.
- Fajaria, A., & Nawawi, Z. M. (2022). Pengaruh Jumlah Omset dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan di Kota Medan. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 106–112. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i2.1348>
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115. <https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>
- Kausar, A., Sujatmiko, Murdin, Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 228–242. <https://doi.org/10.35914/jemma.v5i2.1526>
- Maliga, S., Sjarlis, S., & Abidin, Z. (2023). Strategi optimalisasi penagihan pajak restoran di pemerintah kota makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(1), 146–160.
- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 50–101. <file:///C:/Users/asus/Downloads/60-Article Text-193-1-10-20190415.pdf>
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.161.369>
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2020). Peran Konsultan Pajak Dalam Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 49–58.
- Nuroctaviani, Y. R., & Budi, A. B. N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan

- Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 7(1), 61–72.
- Pangestu, F. R., & Iswara, U. S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(12), 1–23.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Prihandani, N. M. I., & Saputra, K. A. K. (2019). Pengaruh Norma Subjektif Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 11(1), 13–25. <http://dx.doi.org/10.22225/kr.11.1.1158.13-25%0Ahttps://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna>
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12. <https://doi.org/10.35838/jrap.v7i01.1212>
- Putra, K. V. P., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), 166. <https://doi.org/10.23887/jap.v12i1.30824>
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi - Tangerang. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 71–78. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v5i1.141>
- Sari, I. L., & Asy'ari, M. A. (2021). Pengaruh Kesadaran, Omset, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di Kabupaten Bangkalan). *Simposium Nasional Perpajakan*, 1(1), 24–35. <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/10526>
- Simanungkalit, T. B. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pbb P2 Di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(2), 252–265. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.118>
- Sovita, I., & Hayati, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(2), 188–197.
- Susmiatun, & Kusmuriyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Accounting Analysis Journal*, 3(3), 378–386. http://journal.unnes.ac.id/artikel_sju/aaj/4220
- Wibowo, A., Rispantyo, & Widajanti, E. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH LAIN KABUPATEN PONOROGO. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(Maret), 48–62.
- Yanuar, A., & Agoes, S. (2019). Pengaruh PBB, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Terhadap Paddki Jakarta 2014-2016. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 1(3), 946–955. <https://doi.org/10.24912/jpa.v1i3.5599>
- Yogatama, A. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). Universitas Diponegoro.
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>