

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
HOTEL DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL  
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru)**

Oleh :

**Puji Rahayu**

**Pembimbing : R. Adri Satriawan Surya dan Supriono**

*Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

e-mail : [pujirahayukm@gmail.com](mailto:pujirahayukm@gmail.com)

*The effect of quality of service, moral obligation and tax penalties on tax  
compliance in paying tax hotel*

**ABSTRACT**

*This study aimed to examine the effect of quality of service , moral obligation and tax penalties on tax compliance in paying hotel tax. This study was performed on taxpayers listed in DISPENDA of Pekanbaru city. The total of sample in this study were as many as 121 registered taxpayers. analysis method used in this study was moderate regression analysis using SPSS version 17.0. The results showed that the quality of service, moral obligation, and tax penalties effect the compliance hotel tax. The results showed that the quality of service , quality of service , moral obligation and tax penalties effect on tax compliance in these pay hotel tax . the result that the quality of service .  $t_{count} ( 2.596 ) > t_{table} ( 2.008 )$  and significance ( 0.012 ) < 0.05 . Moral obligation  $t ( 2.950 ) > t_{table} ( 2.008 )$  and significance was ( 0.005 ) < 0.05 . Tax penalties known to show  $t_{count} ( 2.705 ) > t_{table} ( 2.008 )$  and significance was ( 0.009 ) < 0.05.  $R^2$  value that is equal to 56.1 % . While the remaining 43.9 % is influenced by other variables not included in this regression model*

*Keywords: quality of service, moral obligation, tax penalties, compliance*

**PENDAHULUAN**

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah

pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah.

Salah satu sumber penerimaan PAD yang potensial dari sektor pajak seiring dengan berkembangnya sektor perdagangan dan industri jasa adalah pajak hotel. Sebelumnya menurut Undang-Undang No. 18 tahun 1997 pajak atas hotel disamakan dengan pajak restoran dengan nama pajak hotel dan restoran, namun dengan adanya kebijakan pembaharuan Undang-Undang, maka dengan disahkannya UU No, 28 tahun 2009 yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah, dinamakan Pajak Hotel dan Pajak Restoran dipisahkan menjadi pajak yang berdiri sendiri. Berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 dijelaskan bahwa pajak hotel merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Pajak hotel untuk Kota Pekanbaru diatur dalam PERDA Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2011. Dalam Tabel.1 disajikan jumlah target penerimaan pajak dan realisasi penerimaan pajak hotel di Kota Pekanbaru.

Tabel 1  
Jumlah Target dan Realisasi  
Penerimaan

| Tahun | Jumlah Target Penerimaan | Jumlah Realisasi Penerimaan |
|-------|--------------------------|-----------------------------|
| 2009  | Rp.81.058.961.255        | Rp.70.416.569.929           |
| 2010  | Rp.103.006.173.755       | Rp.81.254.770.017           |
| 2011  | Rp.133.644.431.628       | Rp.146.039.730.390          |
| 2012  | Rp.193.779.650.295       | Rp.224.484.291.146          |
| 2013  | Rp.250.627.435.526       | Rp.249.909.235.811          |

Sumber:DISPENDA Kota Pekanbaru,2014\

Berdasarkan tabel diatas jumlah target penerimaan pajak hotel terus mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peran pengusaha dan investor yang melakukan bisnis di bidang perhotelan. Jumlah realisasi

penerimaan pajak hotel pada tahun 2009 dan 2010 tidak mencapai target dari yang ditentukan atau dibawah target yang direncanakan. Pada tahun 2011 dan 2012 jumlah penerimaan pajak melebihi target penerimaan pajak hotel. Sedangkan pada tahun 2013 jumlah penerimaan tidak mencapai dari target yang direncanakan. Hal ini mengindikasikan masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak hotel.

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak (mustikasari 2007).

Kepatuhan dalam kamus Bahasa Indonesia adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya. Seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak , opini laporan keuangan yaitu wajar tanpa pengecualian dan tidak pernah di pidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk melayani kebutuhan orang lain.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang

baik kepada wajib pajak. Dengan adanya kemudahan dalam mengakses informasi, keramah-tamahan petugas pajak dan petugas pajak memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dengan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak semakin tinggi pula antusias masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

*Tax morality* atau moralitas (kesadaran secara sungguh-sungguh) membayar pajak merupakan salah satu aspek atau bagian kesadaran bernegara ( Lasmana, 2011). Wajib pajak diharapkan menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga wajib pajak bisa meningkatkan kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Sanksi perpajakan merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang harus dituruti atau ditaati oleh wajib pajak. Terdapat dua jenis sanksi dalam perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya ( Jatmiko, 2006).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kota Denpasar. Berdasarkan

latar belakang yang telah di paparkan, dapat diambil suatu identifikasi permasalahannya yaitu: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak hotel? 2)Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak hotel? 3)Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak hotel?

Tujuan dari penelitian ini sebagai jawaban atas permasalahan yang muncul dalam penelitian: 1)Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, 2)Untuk menguji pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, 3)Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam peraturan daerah Kota Pekanbaru no 7 tahun 2011 yang mengatur pajak hotel dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang dengan

jumlah besaran disesuaikan dengan omzet bulan. Wajib pajak hotel memiliki kewajiban untuk menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sendiri, dalam hal ini wajib pajak dituntut untuk memahami ketentuan dan peraturan mengenai pajak hotel. Wajib pajak diharuskan membayar pajak hotel ke kas daerah atau tempat lain yang telah ditentukan dengan menggunakan surat setoran pajak daerah tepat pada waktunya dan melaporkan pajak dengan surat pemberitahuan pajak daerah dengan benar.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (dalam Rusydi dan Fathoni, 2008), ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- (1) Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- (2) Keandalan (*Reliability*). Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- (3) Ketanggapan (*Responsiveness*). Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- (4) Jaminan (*Assurance*). Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- (5) Empati (*Empathy*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan

memahami kebutuhan para pelanggan.

### **Kewajiban Moral**

Etika, perasaan bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan kedalam kewajiban moral yang diwajibkan kepada setiap individu. Menurut Ajzen (2002) dalam putri (2012) menyatakan bahwa etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu.

Menurut Mustikasari (2007) indikator kewajiban moral adalah sebagai berikut:

#### **1. Melanggar Etika.**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, wajib pajak merasa melanggar etika yang telah ada, jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Sehingga wajib pajak merasa bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan.

#### **2. Perasaan Bersalah.**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya wajib pajak dituntut untuk jujur dalam menghitung pajak terutangnya dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi semua kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya maka wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya.

#### **3. Prinsip Hidup.**

Tiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal

yang penting bagi dirinya, ada pula wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting untuk dirinya.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan bahwa ketentuan peraturan perundang-perundang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi dan sanksi pidana memiliki perbedaan yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda dan kenaikan, sedangkan sanksi pidana berupa pidana kurungan, atau pidana denda dan pidana yang berupa penjara.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak salah satunya dipengaruhi bagaimana mutu

pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Petugas pajak diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tanggap atas kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dan ahli dalam bidangnya.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di DISPENDA Kota Pekanbaru

### **Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel**

Aspek moral dalam kepatuhan perpajakan meliputi kewajiban moral seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan kesadaran moral yang dimiliki oleh fiskus dalam mengelola pajak. Kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak akan memiliki tanggung jawab terhadap pembiayaan negara dengan adanya pembayaran pajak. Wajib pajak yang mempunyai sadar akan kewajiban moral sebagai warga negara yang baik dalam melaksanakan kewajiban pajaknya berbeda dengan warga negara yang tidak sadar akan kewajiban moral. Apabila wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab terhadap kewajiban bernegara maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan demikian diharapkan dengan aspek moralitas dari wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (salman 2008).

H2: Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di DISPENDA Kota Pekanbaru

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel**

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Hal ini akan membuat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi dalam perpajakan akan lebih banyak merugikan. Penerapan sanksi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di DISPENDA Kota Pekanbaru

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di DISPENDA di Kota Pekanbaru. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasinya, maka jumlah sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus slovin (Husein dalam Sanjaya, 2014):

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Berdasarkan rumus slovin diatas dan jumlah populasi sebesar 121 ( jumlah wajib pajak hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru) maka,

$$n = \frac{121}{1 + 121 (0,1^2)}$$

$$n = 54,75$$

$$n = 55$$

Responden dalam penelitian ini adalah pemilik atau general manajer atau direksi. Kriteria

responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel di Kota Pekanbaru

Model analisa data digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y: kepatuhan

$\alpha$  : konstanta

X1: kualitas pelayanan

X2: kewajiban moral

X3: sanksi perpajakan

e: Error/ Residual

b1, b2, b3: Koefisien regresi

## Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas pelayanan pajak dinilai dengan 5 dimensi yaitu: Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

### Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seorang tax professional, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh tax professional yang lain. Torgler & Murphy (Aryanti, 2012) menjelaskan bahwa prinsip moral dan nilai individu berperan dengan keinginan membayar pajak. Kewajiban moral dari wajib pajak yang baik akan menciptakan kemauan untuk secara sukarela menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya diikuti dengan

mematuhi aturan pajak yang berlaku maka secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban pajak (Layata 2014).

### Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2011:59).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

Di dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling. insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bila orang yang kebetulan ditemui di pandang cocok sebagai sumber data ( Sugiyono, 2009:122).

### Analisa Data dan Pengujian Hipotesis

#### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam peneliti an ini digunakan untuk memberikan info

rmasi mengenai variabel-variabel penelitian seperti kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2  
Statistik Deskriptif  
Data olahan, 2015

variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 23,00 dan nilai maksimum 35,00. Mean kualitas pelayanan yaitu 30,1636 dengan standar deviasi 3,30411. Kewajiban moral memiliki nilai minimum 9,00 dan nilai maksimum 19,00. Mean kewajiban moral yaitu 14,8182 dengan standar deviasi 2,25332.

Descriptive Statistics

|                    | N  | Min   | Max   | Mean    | Std. Deviation |
|--------------------|----|-------|-------|---------|----------------|
| Kualitas Pelayanan | 55 | 23.00 | 35.00 | 30.1636 | 3.30411        |
| Kewajiban Moral    | 55 | 9.00  | 19.00 | 14.8182 | 2.25332        |
| Sanksi Perpajakan  | 55 | 16.00 | 33.00 | 26.6727 | 2.99416        |
| Kepatuhan          | 55 | 11.00 | 20.00 | 15.6182 | 2.02293        |
| Valid N (listwise) | 55 |       |       |         |                |

Sanksi perpajakan memiliki nilai minimum 16,00 dan nilai maksimum 33,00. Mean sanksi perpajakan yaitu 26, 6727 dengan standar deviasi 2,99416. Sedangkan kepatuhan memiliki nilai minimum 11,00 dan nilai maksimum 20,00. Mean kepatuhan yaitu 15,6182 dengan standar deviasi 2,02293.

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas Data

Dalam penelitian ini uji validitas data dilakukan dengan analisis korelasi pearson melalui aplikasi SPSS uji validitas dilakukan dengan melihat  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  di cari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah (n)= 55, maka di dapat

$r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,266. Uji validitas ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3  
Uji Validitas Data

| Varia<br>bel              | Pernyataan | r<br>hitung | r<br>tabel | Keputusa<br>n |
|---------------------------|------------|-------------|------------|---------------|
| Kualit<br>asPela<br>yanan | KP1        | 0,486       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP2        | 0,656       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP3        | 0,674       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP4        | 0,676       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP5        | 0,688       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP6        | 0,793       | 0,266      | Valid         |
|                           | KP7        | 0,721       | 0,266      | Valid         |
| Kewaj<br>iban<br>Moral    | KM1        | 0,608       | 0,266      | Valid         |
|                           | KM2        | 0,745       | 0,266      | Valid         |
|                           | KM3        | 0,514       | 0,266      | Valid         |
|                           | KM4        | 0,343       | 0,266      | Valid         |
| Sanksi<br>Perpaja<br>kan  | SP1        | 0,514       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP2        | 0,342       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP3        | 0,572       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP4        | 0,433       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP5        | 0,630       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP6        | 0,589       | 0,266      | Valid         |
|                           | SP7        | 0,397       | 0,266      | Valid         |
| Kepatu<br>han             | K1         | 0,755       | 0,266      | Valid         |
|                           | K2         | 0,561       | 0,266      | Valid         |
|                           | K3         | 0,429       | 0,266      | Valid         |
|                           | K4         | 0,673       | 0,266      | Valid         |

Data olahan, 2015

### Uji Reliabilitas Data

Untuk melihat reliabilitas dari instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, akan dihitung *Cronbach Alpha*nya memiliki lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2011). Sebaliknya jika koefisien alpha instrumen lebih rendah dari 0.6 maka instrumen tersebut tidak realibel untuk digunakan dalam penelitian, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4  
Hasil Uji Reliabilitas

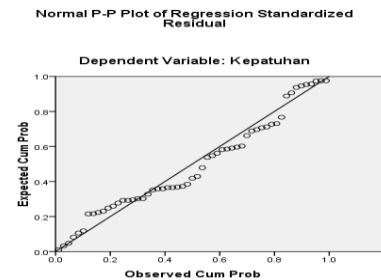
Data olahan, 2015

Nilai *cronbach,s alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data mempunyai distribusi atau sebaran yang normal atau tidak.

Gambar1  
Normal P-Plot



Data olahan, 2015

Dari gambar grafik 4.1 dapat dilihat data menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa persyaratan uji normalitas dapat terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pedoman model regresi yang ada atau tidaknya multikolinearitas adalah nilai besaran *Varian Indlation Factor* (VIF) dan *tolerance*, jika  $VIF < 10$  atau *tolerance*  $> 0,10$ . Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada

| Variabel           | Cronbach's Alpha | Nilai Kritis | Kesimpulan |
|--------------------|------------------|--------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,882            | 0,6          | Reliabel   |
| Kewajiban Moral    | 0,721            | 0,6          | Reliabel   |
| Sanksi Perpajakan  | 0,763            | 0,6          | Reliabel   |
| Kepatuhan          | 0,790            | 0,6          | Reliabel   |

tabel berikut ini:

Tabel 5



## Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------|-------------------------|-------|
|       |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Kualitas Pelayanan | .729                    | 1.373 |
|       | Kewajiban Moral    | .699                    | 1.430 |
|       | Sanksi Perpajakan  | .619                    | 1.617 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan

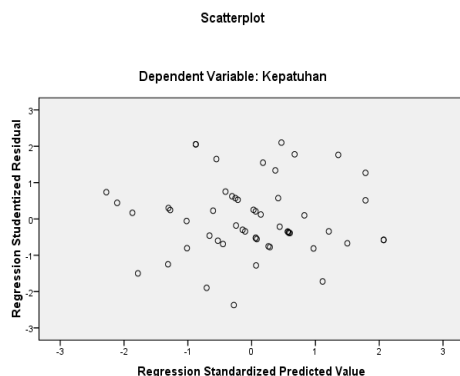
Data olahan, 2015

Dari hasil perhitungan hasil analisis data diatas, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas  $< 10$  dan  $tolerance > 0,10$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

## Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011).

Gambar 2  
Hasil Uji Heterokedastisita



Data olahan, 2015

Tabel 6  
Uji Glejser

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 1.509                       | 1.178      |                           | 1.281 | .206 |
|       | Kualitas Pelayanan | -.029                       | .040       | -.117                     | -.735 | .466 |
|       | Kewajiban Moral    | .094                        | .059       | .258                      | 1.584 | .119 |
|       | Sanksi Perpajakan  | -.036                       | .047       | -.133                     | -.768 | .446 |

a. Dependent Variable: Abs\_res

sumber : Data Olahan Peneliti, 2015

Data olahan, 2015

Hasil uji heterokedasitas dari gambar diatas menunjukkan bahwa grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED menunjukkan pola penyebaran, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah nol pada sumbu Y sehingga dapat diartikan bahwa model regresi tersebut bebas dari heterokedastisitas. Dari tabel diatas berdasarkan uji glejser diperoleh nilai sig.  $> 0,05$ . Dapat diartikan bahwa model regresi bebas dari heterokedastisitas.

## Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode t-1 pada persamaan regresi linier. Untuk mendiagnosis digunakan uji Durbin Watson, yaitu untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas.

Tabel 7  
Uji durbin watson

| Du    | Dw    | 4-DU  | Keterangan         |
|-------|-------|-------|--------------------|
| 1,724 | 1,874 | 2,276 | Bebas autokorelasi |

Data olahan, 2015

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai  $d_{hitung}$  (Durbin Watson) terletak antara  $d_U$  dan  $4-d_U = 1,724 < 1,874 < 2,276$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

### Uji Persamaan Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel sehingga didapatkan persamaan:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y: kepatuhan

$\alpha$  : konstanta

X1: kualitas pelayanan

X2: kewajiban moral

X3: sanksi perpajakan

e: Error/ Residual

b1, b2, b3: Koefisien regresi

Tabel 8

t-Parsial

Data olahan, 2015

$$Y = 0,302 + 0,173 X_1 + 0,294 X_2 + 0,216 X_3 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,302. Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepatuhan bernilai 0,302.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,173. Artinya adalah bahwa setiap

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | .302                        | 1.979      |                           | .152  | .879 |
|       | Kualitas Pelayanan | .173                        | .067       | .282                      | 2.596 | .012 |
|       | Kewajiban Moral    | .294                        | .100       | .327                      | 2.950 | .005 |
|       | Sanksi Perpajakan  | .216                        | .080       | .319                      | 2.705 | .009 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2015

peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,173 dengan asumsi variabel lain tetap.

- Nilai koefisien regresi variabel kewajiban moral sebesar 0,294. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kewajiban moral sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,294 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,216. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan sanksi perpajakan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,216 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukan dalam persamaan.

### Uji t Parsial

Tabel 9

Uji t-Parsial  
Data olahan, 2015  
Dari tabel 4.9 diketahui bahwa

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | .302                        | 1.979      |                           | .152  | .879 |
|       | Kualitas Pelayanan | .173                        | .067       | .282                      | 2.596 | .012 |
|       | Kewajiban Moral    | .294                        | .100       | .327                      | 2.950 | .005 |
|       | Sanksi Perpajakan  | .216                        | .080       | .319                      | 2.705 | .009 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan  
sumber: Data Olahan Peneliti, 2015

kualitas pelayanan diketahui t hitung 2,596 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,012. Hal ini menunjukkan t hitung (2,596) > t tabel (2,008) dengan probabilitas signifikansi adalah (0,012) < 0,05. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini berarti hipotesis 1 diterima.

Kewajiban moral diketahui t hitung 2,950 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,005. Hal ini menunjukkan t hitung (2,950) > t tabel (2,008) dan Signifikansi adalah (0,005) < 0,05. Artinya variabel kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini berarti hipotesis 2 diterima. Sanksi perpajakan diketahui t hitung 2,705 dengan probabilitas signifikansi 0,009. Hal ini menunjukkan t hitung (2,705) > t tabel (2,008) dan Signifikansi adalah (0,009) < 0,05. Artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima.

### Pengujian Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> dimaksudkan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau menunjukkan seberapa besar model regresi mampu menjelaskan variabilitas variabel dependen.

Tabel 10  
Uji koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .749 <sup>a</sup> | .561     | .535              | 1.37908                    | 1.874         |

a. Predictors: (Constant), SanksiPerpajakan, KualitasPelayanan, Kewajiban Moral

b. Dependent Variable: Kepatuhan

### Data olahan, 2015

Dari tabel diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,561. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan adalah sebesar 56,1 %. Sedangkan sisanya 43,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan

Hasil yang diperoleh dari regresi menunjukkan bahwa t hitung dengan nilai 2,596 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,012 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan.

### **Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan**

Hasil dari regresi menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,950 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,005. Hal ini menunjukkan  $t$  hitung (2,950) >  $t$  tabel (2,008) dan Signifikansi adalah (0,005) < 0,05.

Menurut Salman dan Farid (2008), menyatakan bahwa wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pemenuhan atas kewajiban perpajakan akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Untuk itu, setiap wajib pajak yang memiliki moral yang baik dengan cara pandang positif terhadap pajak serta menganggap pajak itu sebagai suatu kewajiban yang positif maka hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mememnuhi kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan**

Hasil dari regresi menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,705 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,009 berada lebih rendah daripada  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Secara garis besar undang-undang dan peraturan berisikan hak dan kewajiban, serta tindakan yang diperkenankan dan tindakan yang tidak diperkenankan. Sanksi merupakan hukuman kepada orang yang melanggar aturan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Jom FEKON Vol.2 No.2 Oktober 2015

### **Simpulan**

1. Hasil pengujian normalitas data menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.
2. Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari gangguan multikolonieritas, heterokedasitas, dan autokorelasi.
3. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.
4. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.
5. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

### **Keterbatasan**

1. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini jumlahnya masih sedikit dibandingkan jumlah hotel yang ada di Pekanbaru. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang tersedia.
2. Keakuratan jawaban pengisian kuisioner. Karena dalam penelitian ini peneliti tidak selalu mendampingi responden pada saat pengisian kuisioner. Sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab asal-asalan butir pernyataan apabila

terdapat pernyataan yang tidak dimengerti responden.

3. Variabel independen yang terbatas, hanya terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan. Karena masih ada beberapa faktor lagi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

Aryanti, Titik. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen* vol. 25

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Lasmana, Mienanti Somya dan Heru Tjaraka. 2011. Pengaruh Moderasi Sosio Demografi terhadap Hubungan antara Moral-Etika Pajak dan Tax Avoidance Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan di Surabaya. *Majalah Ekonomi Tahun XXI*

Layata, sherly. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas

Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302-8556.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan. Revisi Edisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Putri, Amanda R. Siswanto. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan motor di Denpasar. *Skripsi*. Universitas Udayana, Bali.

Rusdyi, M. Khoiru dan Fatoni. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 43/Dikti/KEP/2008*.

Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ISSN: 2302-8556

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2011 Tentang perubahan atas Peraturan Daerah No. 8 tahun 2008 Tentang pajak hotel.

Undang-Undang Republik Indonesia  
No. 28 Tahun 2009 Tentang  
Perubahan atas Undang-  
Undang NO. 34 tahun 2000  
Tentang Pajak Daerah dan  
Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia  
No. 18 Tahun 2009 Tentang  
Pajak Daerah dan Retribusi  
Daerah atas Undang-Undang  
No. 11 tahun 1957 tentang  
Peraturan Umum Pajak  
Daerah