

Pengaruh Kesadaran, Omset, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di Kabupaten Bangkalan)

Inasta Litha Sari¹, Muhammad Asim Asy'ari²
^{1,2} Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRACT

Bangkalan Regency has great potential in terms of restaurant taxes, with the existence of tourist attractions and food supply facilities that have been developed to become one of the things that can be relied on. Regional Regulation No. 8 of 2010 concerning local taxes applies a Self Assessment System so that the level of compliance is a determining factor in the implementation of tax rights and obligations. The purpose of this study is to determine the factors that influence the compliance of restaurant taxpayers in Bangkalan. The factors used in this study are awareness, turnover, service quality and tax sanctions. This study uses quantitative methods. Using primary data in the form of a questionnaire. The sampling technique was purposive sampling using the slovin formula. The data analysis method uses the Structural Equation Model (SEM) with the smartPLS version 3 data tool. The results of this study indicate that 1) taxpayer awareness has no effect on restaurant taxpayer compliance in Bangkalan 2) Turnover or income does not affect restaurant taxpayer compliance in Bangkalan. Bangkalan 3) Service quality affects restaurant taxpayer compliance in Bangkalan 4) Tax sanctions affect restaurant taxpayer compliance in Bangkalan.

Keywords: Awareness, turnover, service quality, tax sanctions and tax compliance

ABSTRAK

Kabupaten Bangkalan sangat berpotensi besar dalam hal pajak restoran, dengan adanya tempat wisata dan sarana penyedia makanan yang dikembangkan menjadi salah satu hal yang dapat diandalkan. Perda No 8 Tahun 2010 tentang pajak daerah menerapkan Self Assesment System sehingga tingkat kepatuhan merupakan faktor yang menentukan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan. Adapun faktor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kesadaran, omset, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menggunakan data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel berupa purposive sampling menggunakan rumus slovin. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan alat data smartPLS versi 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan 2) Omset atau penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan 3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan 4) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan.

Kata kunci: Kesadaran, omset, kualitas pelayanan, sanksi pajak , kepatuhan pajak

1. PENDAHULUAN

PDRB ini menjadi pengukur yang menggambarkan kinerja perekonomian suatu wilayah. Kabupaten Bangkalan memiliki perkembangan perekonomian yang baik menjadi terbesar kedua di Madura setelah sumenep dalam hasil PDRBnya di tahun 2019. Kabupaten Bangkalan sendiri mempunyai banyak potensi wisata yang terkenal, hal itu yang menyebabkan segala jenis kegiatan bisnis seperti pendirian hotel, restoran, cafe, rumah makan dan lain-lain semakin meningkat di setiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Perbandingan PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Kabupaten Di Madura Tahun 2019 (Miliar Rupiah)

Kabupaten	Produk Domestik Regional Bruto 2019 (Miliar rupiah)
Kabupaten Bangkalan	24.767
Kabupaten Sampang	19.700

Kanupaten Pamekasan	17.043
Kabupaten Sumenep	33.299

Sumber: Badan Pusat Statistik RI (2020)

Dalam membangun kabupaten Bangkalan yang berkesinambungan dibutuhkan peningkatan pendapatan serta kemampuan daerah dalam mengelola potensi yang dimiliki daerah salah satunya bisa dengan peningkatan pajak yang ada pada suatu daerah. Jika peningkatan ini dilakukan secara maksimal dalam beberapa tahun kedepan maka bisa jadi kabupaten Bangkalan dapat melampaui kabupaten Sumenep. Pendapatan daerah sangat berarti untuk membiayai sebagian penerapan pemerintahan daerah guna kenaikan pelayanan kepada warga masyarakat serta memandirikan wilayah sumber PAD yaitu pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak restoran merupakan pajak daerah yang berada di tingkat kabupaten/kota di Perda Kabupaten Bangkalan Nomor 8 Tahun 2010 pemberian atas pelayanan restoran akan dikenakan pajak, pajak tersebut dinamakan pajak restoran. Layananyang menyediakan makanan dan minuman yang dipungut bayaran yang cukup merupakan pengertian restoran. Tarif pajak restoran, rumah makan dan catering/jasa boga dikenakan 10% dan untuk kafetaria, kantin dan warung sebesar 8%.

Kabupaten Bangkalan sangat berpotensi besar dalam hal pajak restoran, dengan adanya tempat wisata yang dikembangkan menjadi salah satu hal yang dapat diandalkan tentunya, kabupaten Bangkalan juga memiliki jembatan terpanjang yg terbentang dari Surabaya dan Madura. Hingga dari itu banyak turis yang masuk ke daerah Bangkalan tidak cuma turis lokal namun jugaturis mancanegara. kemampuan wisata semacam ini layaknya menyumbangkeuangan daerah yang sangat besar khususnya berasal dari pajak dan retribusi yang dipungut. Tabel 1.1 memperlihatkanbesaran kontribusi pajak restoran terhadap pajak daerah selama lima tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Kontribusi Pajak Restoran Terhadap Pajak Daerah Kab. Bangkalan Tahun 2015-2019

Tahun	Pajak Restoran (Rupiah)	Pajak Daerah (Rupiah)	Kontribusi (%)
2015	2.073.390.764	26.803.341.546	7,74
2016	2.383.349.921	31.743.504.808	7,51
2017	2.545.408.610	40.837.892.113	6,23
2018	3.215.581.275	49.448.517.878	6,50
2019	3.681.484.595	50.833.629.204	7,24

Sumber: Badan Pendapatan Daerah, laporan realisasi pendapatan (data diolah)

Berdasarkan data dan perhitungan yang telah di lakukan ini, dari tabel tersebut kita tahu bahwa kontribusi pajak restoran terhadap pajak daerah di Bangkalan lima tahun 2015-2019 mengalami fluktuasi. Tahun 2015, penerimaan pajak restoran ini memberikan kontribusi sebesar 7,74%, di tahun 2016 penerimaan pajak restoran memberikan kontribusi sebesar 7,51%, yang tertinggi dalam kurun waktu 5 tahun yang lain, tahun 2017 penerimaan pajak restoran memberikan kontribusi pada pajak daerah sebesar 6,23%, paling rendah dibandingkan tahun yg lain tahun 2018 penerimaan pajak restoran memberikan kontribusi sebesar 6,50% dan selanjutnya di tahun 2019 penerimaan Pajak restoran memberikan kontribusi sebesar 7,24%. Tabel interpretasi kontribusi penelitian yang sudah dilakukan oleh Yuliasuti (2017) bahwa Pencapaian kontribusi pada pajak restoran ini dari tahun 2015-2019 tidak ada yang mencapai angka lebih dari 10% yang bisa dikatakan kontribusi pajak restoran kepada pajak daerah di Bangkalan dari tahun 2015-2019 dalam kriterianya di tahap sangat kurang terhadap penerimaan pajak daerah Bangkalan namun pada penerimaan pajak restoran mengalami peningkatan dari setiap tahunnya. Tercatat 349 wajib pajak badan yang dikenakan pajak restoran. Tetapi Masih sangat minim kontribusi pajak restoran kepadahasil pajak daerah dikarenakan adanya kendala dalam pengoptimalisasi penerimaan pajak restoran yang sangat berdampak pada kontribusi, kendala yang dialami salah satunya masih sangat kurangnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak restoran untuk membayar pajak restorannya yang terutang (Yuliasuti, 2017).

Menurut penelitian Prakoso (2019) dan Jaya (2016) Rasa sadar yang harus di timbulkan pada masyarakat menjadi faktor penting untuk peningkatan realisasi pajak yang menjadi target utama dari suatu daerah. Peneliti juga berpendapat jika tingkat kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh besar

terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan penelitian Nugroho (2016) yang bahwa kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Arviana (2014) menyatakan penyebab kepatuhan wajib pajak restoran adalah omset atau penghasilan menyebabkan wajib pajak itu sangat merasa berat atas tarif yang terlalu besar yang ditentukan dari besarnya omset kotor. Berbeda dengan Penelitian Yanto (2020) dan penelitian Rizajayanti (2017) omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Penelitian Sucandra (2016) Kualitas pelayanan juga berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak restoran, Menciptakan kepuasan berkualitas dari pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka semakin nyaman wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan yang melatarbelakangi masyarakat semakin senang membayar pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizajayanti(2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Menurut Katini (2017) Sanksi perpajakan menjadi faktor pendukung yang akan menyebabkan wajib pajak patuh, sanksi perpajakan menjadi jaminan peraturan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi, yang dijadikan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak sendiri enggan melanggar norma perpajakan Mardiasmo Mardiasmo(2013). Sucandra(2016) Sanksi perpajakan akan dijatuhkan pada seorang wajib pajak yang tidak patuh dalam melakukan semua perpajakan. Menerapkan sanksi yang tegas guna mencapai keadilan dan sistem perpajakan berjalan efektif. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizajayanti (2017) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reston.

2. KERANGKA TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior dikemukakan Azjen di tahun 1998 dalam Lesmana(2017). Teori ini didasarkan oleh anggapan bahwa manusia secara sadar berperilaku dan mempertimbangkan semua informasi yang sudah tersedia. Tiga perilaku manusia atas beberapa pertimbangan, yaitu: (a) *Behavioral beliefs* yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dari perilaku dan evaluasi, keyakinan perilaku ini akan mendapatkan sikap terhadap perilaku baik atau buruk yang bisa disebut keyakinan atas perilaku. (b) *Normative Beliefs* yaitu keyakinan atas harapan normatif seseorang dan motivasi untuk pemenuhan harapan tersebut, keyakinan normatif ini akan menimbulkan tekanan sosial yang dapat dirasakan. (c) *Control Beliefs* yaitu keyakinan akan adanya faktor-faktor yang dapat mendorong atau menghambat perilaku yang akan dilakukan dan persepsi kekuatan faktor-faktor tersebut. Keyakinan ini menimbulkan perilaku yang telah dipersiapkan.

Apabila wajib pajak mempunyai niat patuh dalam hatinya saat melakukan kewajiban perpajakannya maka akan timbul perilaku yang disebut tax compliance (kepatuhan wajib pajak). Niat yang bisa ditunjukkan ini ditentukan oleh ketiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan yang terakhir kontrol keperilaku yang telah dipersiapkan.

Kepatuhan wajib pajak memiliki arti bahwa keadaan yang menunjukkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Rizajayanti(2017) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak itu terlihat dari beberapa keadaan yaitu: 1. Wajib pajak mengerti dan berupaya mencapai peraturan perpajakan. 2. Melengkapi dengan detail formulir perpajakan. 3. Memperhitungkan jumlah seluruh pembayaran pajak yang terutang dengan benar. 4. Tepat waktu dalam pembayaran perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perwujudan dari sikap disiplin wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya dalam membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai peraturan perpajakan Dyan dan Venusita (2013). Jadi kepatuhan wajib pajak sendiri adalah suatu keadaan yang memperlihatkan seseorang secara nyata untuk memenuhi semua ketentuan materiil perpajakannya berdasarkan peraturan perpajakan. Wajib pajak dikatakan memenuhi kepatuhan materiil itu ketika wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan pajaknya ke KPP sebelum waktu jatuh tempo yang telah diisi sesuai dengan peraturan dan ketentuan baik secara jujur, lengkap dan benar.

Kesadaran perpajakan ialah keikhlasan guna pemenuhan perpajakannya dengan memberikan kontribusi dana guna menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya dengan membayar pajak Manalu (2016) dalam (Prakoso, 2019). Dalam Trisnawati (2015) memperlihatkan beberapa bentuk kesadaran yang ada dalam memotivasi wajib pajak untuk pembayaran pajak yaitu: Kesadaran ialah bentuk perlakuan dalam menyokong pembangunan Negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara, Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-

undang dan dapat dipaksakan. Jadi kesadaran merupakan unsur yang ada pada manusia dalam memahami realita bagaimana cara bertindak atau menyikapi. Kesadaran yang dimiliki ini adalah kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depan.

Tingkat omset/Penghasilan wajib pajak merupakan objek pajak yang berkaitan dengan seberapa besar pajak yang harus dibayar dan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran yang tepat waktu. Arviana (2014) menyatakan bahwa wajib pajak patuh jika melaporkan seluruh jumlah omset yang mereka terima secara jujur. Menurut Anggara (2017) omset penghasilan sendiri ialah seluruh jumlah uang yang di dapat dari hasil penjualan dalam jangka waktu tertentu namun belum dikurangi dengan biaya yang dikeluarkan. Omset ini bisa diukur dari beberapa indikator Menurut Yuliyannah (2018)1. penghasilan merupakan objek pajak, artinya wajib pajak paham dan setuju seberapa besar omset penghasilan yg mereka terima merupakan objek pajak. 2. kemauan wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan, membayar pajak sesuai dengan omset yang mereka terima, 3. benar dalam pelaporannya jujur dan transparan dalam perhitungan pajaknya. 4. Semakin tinggi omset akan semakin tinggi pajak yang wajib pajak bayar 5. Membuat pembukuan untuk menghitung omset yang berguna untuk melihat dan menghitung omset yang mereka terima

Jadi, omset ialah jumlah pendapatan atau jumlah yang diterima oleh wajib pajak dalam kurun waktu tertentu dan dihitung berdasarkan jumlah uang yang diterima secara terus menerus dalam satu proses akuntansi.

Pelayanan yang dikatakan baik ketika petugas yang memberikan pelayanan terbaik dan ramah terhadap wajib pajak yang hendak melaporkan perpajakannya hal itu membuat wajib pajak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak nyaman, merasa di permudah dan juga merasa terbantu ketika melakukan kewajibannya di perpajakan. Menurut Tjiptono (2014) dalam Arifin (2019) ada beberapa faktor pelayanan umum yaitu: Peningkatan kualitas produktifitas tugas intansi pemerintah dibidang pelayanan umum, Mendorong upaya pengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna dan Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dab peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jadi secara besar dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang akan digunakan sebagai pembanding antara pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan atau wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2013)Sanksi perpajakan ialah alat pencegah wajib pajak tidak menyalahi aturan perpajakan yang tujuannya agar menciptakan wajib pajak yang patuh akan peraturan perpajakan. Peraturan perundang-undangan merupakan rambu bagi seseorang yang hendak melakukan pelanggaran, sanksi diperlukan agar peraturan itu tidak dilanggar Manalu (2016).

Jadi sanksi dapat disimpulkan bahwa hukuman yang akan diterima dan harus dihadapi dan juga dijalani oleh pelanggar ketika melakukan pelanggaran peraturan yang sudah ditetapkan. Menurut Arum (2012) sanksi pidana pelanggaran peraturan perpajakan cukup berat, sanksi administrasi pelanggaran peraturan perpajakan sangat ringan dan penjatuhan pidana yang cukup berat merupakan sarana mendidik wajib paja. Hukum pelanggaran tidak dapat ditoleransi dan sanksi untuk pelanggaran pajak dapat dinegoisasikan.

3. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran

Kesadaran untuk patuh akan perpajakan ini harus ditumbuhkan pada masyarakat guna meningkatkan target penerimaan daerah. Peningkatan kepatuhan wajib pajak bisa dengan cara meningkatkan kesadaran jika wajib pajak memiliki tanggung jawab moral yang kuat akan meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan pajak menurut Jaya(2016).Theory planned behavior relevan dengan mendeskripsikan sikap wajib pajak melalui Behavioral beliefs. Hubungan kesadaran wajib pajak, apabila wajib pajak mempunyai niat dan kesadaran yang penuh makan akan terbentuk sebuah perilaku kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kepatuhannya dalam membayar pajak. Behavioral beliefs ini akan memunculkan sebuah sikap terhadap perilaku yang akan menimbulkan niat yang akan menimbulkan tingkah laku yang patuh akan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Prakoso (2019)Jaya(2016) dan Manalu (2016) mengemukakan bahwa adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak., maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan.

Pengaruh omset terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Wajib pajak dikatakan patuh apabila melaporkan seluruh jumlah omset atau penghasilan bruto yang sesuai dengan yang di dapat Arviana(2014) Terkadang wajib pajak cenderung menyembunyikan besaran omsetnya untuk menurunkan tarif pajak hal itulah yg bisa menjadi indikasi kepatuhan wajib pajak Rizajayanti(2017)*Theory planned behavior* relevan dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak tergolong pada *control beliefs* , yaitu ketika wajib pajak melakukan pembayaran pajak yg tepat waktu merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak pada tingkat omset hubungan ini terlihat pada kesanggupan wajib pajak dalam melengkapi kewajiban perpajakannya, omset ini menjadi kontrol pada setiap wajib pajaknya, wajib pajak dikatakan patuh apabila melaporkan seluruh omset yang mereka terima secara tepat waktu dan benar, sehingga cocok menjelaskan hubungan omset terhadap kepatuhan wajib pajak. Arviana(2014) melakukan penelitian yang serupa dengan hasil bahwa adanya pengaruh penghasilan/omset terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, namun penelitian yang dilakukan oleh Rizajayanti(2017) berbeda hasil penelitian omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan konsep dan beberapa hasil pada penelitian terdahulu, maka penulis membangun hipotesis sebagai berikut:

H2 : omset/penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Jaya(2016) mengemukakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi salah satu faktor yang memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Theory planned behavior* relevan dalam menjelaskan hubungannya dengan jenis *normative beliefs*. pelayanan yang berkualitas dari petugas dinas menjadi alasan yang memutuskan perbuatan patuh wajib pajak, setelah terdorong oleh perlakuan pelayanan petugas dinas maka, wajib pajak mempunyai sebuah keyakinan dan niat untuk melengkapi perpajakan dan kemudian menerapkan niatnya. *Normative beliefs* ini akan menumbuhkan norma subjektif yang ada pada wajib pajak sehingga tumbuh sebuah niat dalam melakukan perbuatan patuh pajak. Sucandra(2016) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Berbeda Penelitian Rizajayanti(2017) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Konsep dan hasil penelitian diatas peneliti memperoleh hasil hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Sanksi pajak ini dibuat untuk jaminan peraturan perpajakan diikuti dan juga sebagai alat pencegah yang bersifat pendekatan agar wajib pajak tetap mematuhi peraturan perpajakan yang ditetapkan Rizajayanti Sanksi yang tegas ini guna menciptakan keadilan serta sistem pajak ini berjalan dengan efektif. *Theory planned behavior* ini relevan untuk mendeskripsikan hubungan kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak yaitu *control beliefs* dibuatnya sanksi ini untuk mendukung wajib pajak agar menaati peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak ditentukan berdasarkan pandangan wajib pajak seberapa kuat sanksi pajak ini dapat memotivasi kelakuan wajib pajak yang patuh akan pajak, dari *control beliefs* ini akan timbul sebuah kontrol perilaku yang dapat dirasakan dan tumbuh kontrol perilaku yang sebenarnya dari niat untuk patuh dalam perpajakan. Penelitian oleh Sucandra(2016) memperlihatkan adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Namun penelitian Rizajayanti(2017) yang mengemukakan sanksi pajak restoran tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang ada. Hipotesis yang dibangun peneliti berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan konsep diatas yaitu:

H4 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan

4. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian pada skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis hubungan. Populasi pada penelitian kali ini berasal dari wajib pajak restoran yang terdaftar di BAPENDA Kab. Bangkalan dan mempunyai NPWPD di tahun 2019 yang berjumlah 349 wajib pajak restoran. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposivesampling*. Penelitian ini

menggunakan sumber data kuantitatif dengan sumber data primer. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan berasal dari variabel bebas, berupa kesadaran (X1), Omset (X2) kualitas pelayanan (X3) dan sanksi pajak (X4) dan satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut Ghozali(2012)*Structural Equation Modeling* (SEM) dengan PLS ialah suatu teknik analisis SEM data yang digunakan ini tidak wajib tersebar normal multivariat. SEM dengan PLS dapat mengestimasi nilai variabel laten berdasarkan kombinasi linier dengan variabel manifest yang terkait dengan laten dan memproses variabel manifest untuk menggantikannya

Evaluasi Model Pengukuran Atau Outer Model

Evaluasi model ini bertujuan untuk menilai validitas dan reabilitas model, pengujian validitas terdapat dua cara menguji validitas convergen dan discriminant

Validitas konvergen berkaitan dengan prinsip bila sesuatu pengukur (manifest variabel) dari sesuatu konstruk sepatutnya memiliki korelasi besar (tinggi), ataupun sesuatu alat ukur telah pas mengukur konstruk yang diartikan. Penilaian yang digunakan dalam validitas konvergen ini yaitu nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7 dan juga nilai AVE (*Average Variance Extracted*) lebih besar dari 0,5. Validitas diskriminan sehubungan dengan prinsip pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda sepatutnya tidak berkorelasi ataupun berhubungan besar/tinggi. Pengujian validitas diskriminan ini dapat dengan cara dengan memperhatikan nilai *cross loading* untuk tiap variabel wajib lebih besar dari 0,70 ataupun dapat memperhatikan nilai *fornell larcker* tiap variabelnya wajib mempunyai nilai lebih besar dari 0,50.

Uji reliabilitas ini digunakan untuk pembuktian akurasi, keserasian serta ketetapan instrumen dalam pengukuran konstruk. Pengukuran reliabilitas ini *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7.

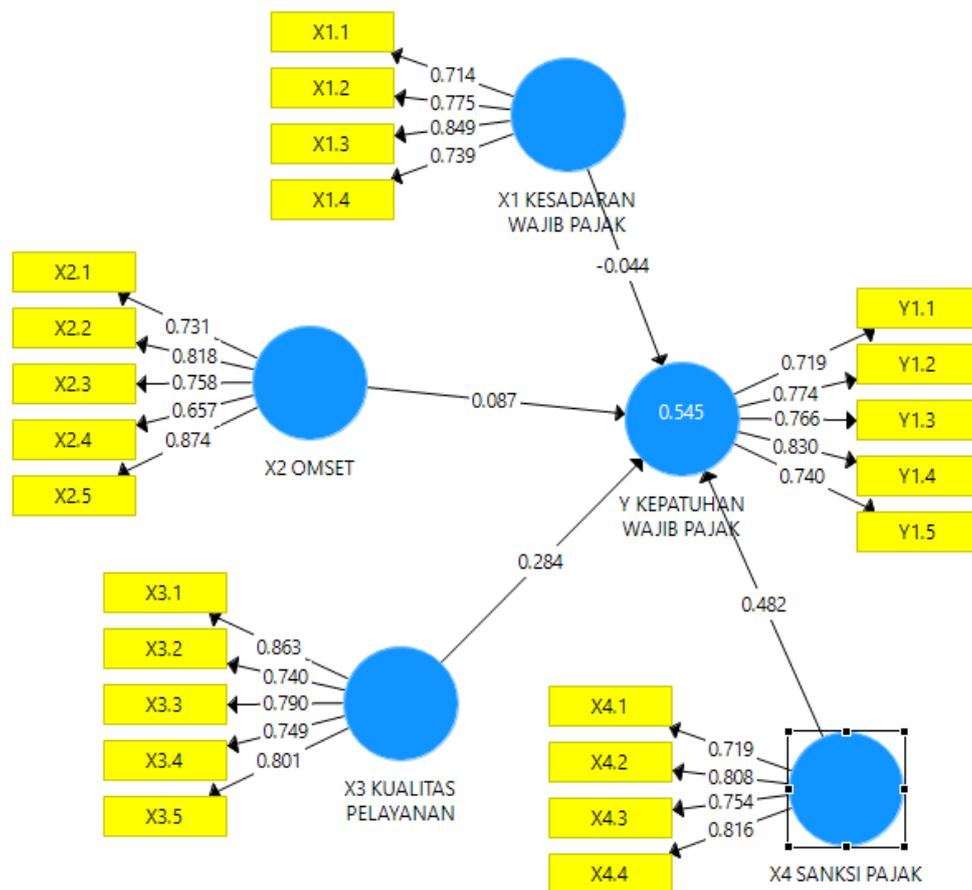
Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model ini memiliki tujuan agar memprediksi atau memperkirakan ikatan antar variabel laten. Uji R-square pada nilai R-Square berguna untuk menjelaskan pengaruh beberapa variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai R-square 0,75 disimpulkan kuat, 0,50 moderate, dan 0,25 lemah. Uji signifikansi ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan proses *bootstrapping* yang di bantu dengan aplikasi SmartPLS dikatakan signifikansi jika nilai yang didapat lebih dari 1,96 untuk signifikansi 5%.

Setelah mengetahui tingkat signifikansi dan R-Square, evaluasi model PLS juga dilakukan Q^2 atau bisa disebut *predictive relevance*, teknik ini dapat memperlihatkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance, namun nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevan.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Outer Loading Validitas Convergen



Sumber : output data primer yang diolah 2021

Pengujian validitas convergen beberapa item didalam variabel kesadaran wajib pajak (X1), omset (X2), kualitas pelayanan (X3), sanksi pajak (X4) dan kepatuhan wajib pajak restoran (Y) valid karena nilai outer loading dalam pengujian ini memenuhi syarat dengan nilai melebihi dari nilai 0,7 tetapi pada variabel omset X2 pada pernyataan X2.4 yang mendapatkan hasil yang tidak valid dalam pengujiannya, untuk menangani ketidak validan pada pernyataan ini perlu adanya penghapusan pernyataan yang tidak valid tadi atau dieliminasi

Uji Validitas diskriminan

Hasil nilai cross loading pada indikator kesadaran, omset, kualitas pelayanan dan Sanksi pajak pada konstruk yang dituju nilainya lebih dari 0,7 dan jika dibandingkan dengan nilai loading factor kepada konstruk lain, dan bisa dikatakan setiap indikatornya valid.

Hasil Uji Validitas Diskriminan

	KESADARAN WAJIB PAJAK	OMSET	KUALITAS PELAYANAN	SANKSI PAJAK	KEPATUHAN WAJIB PAJAK
	X1	X2	X3	X4	Y
X1.1	0,713	-0,125	-0,207	-0,235	-0,142
X1.2	0,774	0,012	-0,076	-0,008	-0,104
X1.3	0,850	0,097	-0,113	-0,105	-0,102
X1.4	0,740	0,124	-0,053	-0,060	-0,086
X2.1	0,028	0,722	0,115	0,287	0,157
X2.2	0,016	0,860	0,130	0,243	0,282
X2.3	-0,037	0,801	0,107	0,252	0,233
X2.5	0,026	0,862	0,324	0,387	0,411
X3.1	-0,135	0,131	0,863	0,535	0,495
X3.2	-0,038	0,259	0,740	0,521	0,464
X3.3	-0,181	0,188	0,791	0,504	0,367
X3.4	-0,227	0,183	0,749	0,437	0,424
X3.5	-0,085	0,182	0,801	0,417	0,595
X4.1	-0,040	0,328	0,526	0,719	0,536
X4.2	-0,065	0,246	0,414	0,808	0,476
X4.3	-0,181	0,251	0,435	0,754	0,585
X4.4	-0,074	0,316	0,498	0,816	0,54
Y1.1	-0,145	0,214	0,469	0,449	0,717
Y1.2	-0,078	0,386	0,553	0,433	0,778
Y1.3	-0,054	0,227	0,360	0,613	0,764
Y1.4	-0,142	0,351	0,559	0,587	0,832
Y1.5	-0,145	0,207	0,380	0,525	0,738

Sumber : output data primer yang diolah, 2021.

Uji Reabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Kontraks	Composite Reability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X1)	0,854	0,778	Reliabel
Omset (X2)	0,886	0,838	Reliabel
Kualitas pelayanan (X3)	0,892	0,850	Reliabel
Sanksi pajak (X4)	0,857	0,778	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,877	0,824	Reliabel

Sumber : output data primer yang diolah,2021

Instrumen dari kuesioner ini yang dipergunakan untuk menjelaskan kesadaran wajib pajak, omset, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak restoran reliable karena nilainya melebihi 0,7.
Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Uji R-Square

Output Perhitungan R-Square

	R-Square	Adjusted R-Square
Y Kepatuhan wajib pajak	0,552	0,528

Sumber : output data primer yang diolah,2021

Pada tabel ini menunjukkan bahwa hasil dari perhitungan R-Square sebesar 0,552. Pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, omset, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh sedang sebesar 0,552 atau 55,2% terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan.

Uji Signifikansi

Hasil Perhitungan Bootstrapping Data Penelitian

	Sample Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Keputusan
Kesadaran wajib pajak -> Kepatuhan wajib pajak restoran	-0,046	0,099	0,464	0,643	H1 Ditolak
Omset -> kepatuhan wajib pajak restoran	0,124	0,08	1,562	0,119	H2 Ditolak
Kualitas pelayanan -> Kepatuhan wajib pajak restoran	0,288	0,114	2,518	0,012	H3 Diterima
Sanksi pajak -> Kepatuhan wajib pajak restoran	0,468	0,117	4,015	0,000	H4 Diterima

Sumber : output data primer yang diolah,2021.

Pada pengujian ini menggunakan nilai 1,96 untuk signifikansi 5%, setiap variabel dikatakan signifikan atau berpengaruh jika nilai T Statistiknya lebih dari 1,96. Hasil Uji Hipotesis pertama (H1)

a. Hasil Uji Hipotesis Pertama (H1)

Pada tabel diatas ditunjukkan pada hasil perhitungan bootstrapping menunjukkan hasil T statistik sebesar 0,464 yang berarti bahwa nilai T statistik ini < dari T- tabel (1,96). Nilai sampel asli pada penelitian ini menunjukkan nilai negatif sebesar -0,046 yang berarti bahwa hubungan kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak restoran (Y) adalah negatif, dengan demikian H1 ditolak dan H0 diterima yang menandakan bahwa tidak ada pengaruhnya variabel kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak restoran (Y) dengan indikator-indikatornya.

b. Hasil Uji Hipotesis Kedua (H2)

Berdasarkan hasil perhitungan bootstrapping pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai T statistik mendapatkan hasil 1,562 yang berarti bahwa nilai T statistik < T- tabel (1,96). Dengan demikian dapat disimpulkan jika H2 ditolak dan H0 diterima yang berarti bahwa pada penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel omset (X2) terhadap Kepatuhan wajib pajak restoran (Y) beserta indikator-indikatornya.

c. Hasil Uji Hipotesis Ketiga (H3)

Tabel diatas menunjukkan hasil pada penelitian ini sesuai dengan perhitungan bootstrapping yang mendapatkan hasil nilai T statistik sebesar 2,518 yang menunjukkan bahwa nilai T statistik ini > T tabel

(1,96), pada nilai sampel asli sebesar 0,288 yang menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan (X3) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) adalah positif yang berarti bahwa H3 diterima dan H0 ditolak, yang menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran (Y) dengan indikator-indikatornya yang signifikan.

d. Hasil Uji Hipotesis Keempat (H4)

Pada tabel diatas menunjukkan. Pada nilai sampel asli menunjukkan nilai 0,468 positif , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H4 diterima dan H0 ditolak pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara variabel sanksi pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak restoran (Y) beserta indikator-indikatornya. Perolehan hasil nilai sampel asli dari masing-masing variabel pada tabel diatas tertinggi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran (Y) adalah pada variabel sanksi pajak (X4) sebesar 0,468. Menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak (X4) ini sangat memiliki pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya.

Uji *predictive relevance* Q^2

Hasil Perhitungan Blindfolding.

	SSO	SSE	Q^2
X1 Kesadaran wajib pajak	320.000	320.000	
X2 Omset	320.000	320.000	
X3 Kualitas pelayanan	400.000	400.000	
X4 Sanksi pajak	320.000	320.000	
Y Kepatuhan wajib pajak	400.000	278.355	0,304

Sumber : output data primer yang diolah,2021

Tabel diatas memperlihatkan hasil perhitungan dari blindfolding dan mendapatkan hasil Q^2 adalah 0,304, karena nilai Q^2 menunjukkan angka lebih dari 0, maka dapat disimpulkan model tersebut memenuhi relevansi prediktif, model memiliki rekonstruksi yang baik, atau memiliki predictive relevan yang baik.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meningkatnya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan. Beberapa penyebabnya ialah minimnya informasi yang diberikan oleh pemerintah tentang penggunaan dan fungsi pajak menurunkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan, semakin tinggi pemenuhan kebutuhan seseorang semakin berkurangnya kesadaran membayar kewajiban perpajakannya, semakin minim informasi penggunaan pajak yang diberikan semakin berkurangnya kesadaran pada wajib pajak .
2. Omset/penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan jadi besar kecilnya suatu omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan artinya bahwa semakin tinggi tingkat penghasilan atau omset wajib pajak restoran belum tentu tingkat kepatuhan membayar pajak semakin tinggi begitupun sebaliknya wajib pajak cenderung menyembunyikan omset penjualannya karena menghindari pembayaran pajak yang terlalu tinggi wajib pajak merasa keberatan dalam pembayaran pajaknya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan, semakin meningkatnya suatu kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dari segi sarana dan prasarana .

4. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan. Semakin tegasnya sanksi dibuat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak semakin patuh dalam perpajakannya ketika memandang semakin tegasnya sanksi atau semakin tingginya sanksi membuat wajib pajak merugi.

Saran yang dapat dipertimbangkan oleh Instansi yang berwenang dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak restoran di Bangkalan kedepannya yaitu:

1. Guna meningkatkan pengetahuan wajib pajak pihak Badan Pendapatan Daerah Bangkalan ini lebih gencar dalam mensosialisasikan pentingnya pajak bagi suatu pemerintahan, dan juga memberikan penyuluhan rutin kepada wajib pajak yang buta akan pajak guna peningkatan pengetahuan akan perpajakannya.
2. Peningkatan dalam kualitas pelayanan harus juga ditingkatkan di Bapenda bagi beberapa orang peneliti yang akan melakukan penelitian guna pemberian saran dan masukan yang baik bagi pemerintahan.
3. Jadwal petugas yang harus tepat waktu untuk pemenuhan kebutuhan peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, aditya budi, & Sulistiyanti, U. (2017). Kepatuhan Pajak Usaha Mikro , Kecil dan Menengah di Surakarta. *Simposium Nasional Akuntansi XX Jember, I*(September 2017).
- Arifin, A. H. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Magelang*. Universitas Islam Indonesia.
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Arviana, N. ; A. S. (2014). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi Sosial, dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Mojokerto Tahun 2014. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, 4(1), 9.
- Badan Pendapatan Daerah Kab. Bangkalan. (n.d.). Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah 2015-2019.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Produk Domestik Regional Bruto di Indonesia*. BPS RI.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan. (2020). Kabupaten bangkalan dalam angka.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dyan, F., & Venusita, L. (2013). Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Surabaya. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 59–74.
- Ghozali, imam. (2012). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jaya, I. B. M. I. K. J. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(1), 30.
- Katini, N. kadek O. Y. K. A. S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(1), 29.
- Lesmana, D. ;Delfi P. M. (2017). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris Pada Wajip Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar Pada KPP di Kota Palembang. *Jurnal InFestasi*, 13(2), 13.
- Lonto, M. P. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Manado. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 1(1), 10.
- Manalu, D. ; A. N. dan A. S. (2016). Pengaruh Kesadara, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 3(1), 15.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muliari, N. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 4(2), 603. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.289>
- Nugroho, A. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).
- Pemerintah Kabupaten Bangkalan. (2010). *Peraturan Daerah Kab. Bangkalan Nomor 8 Tahun 2010*. Bangkalan.

- Permadi, Tedi; Azwir, Nasir dan Yunita, A. (2013). Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Ekonomi*, 21(2), 1-18.
- Prakoso, A. G. W. S. I. Y. P. S. C. B. N. D. K. (2019). Pengaruh Kesadran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonom FE. UN PGRI Kediri*, 4(1), 17.
- Putra, B. F. A. N. F. N. (2014). Analisis Efektifitas Penerimaan dan Kontribusi Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(1), 9.
- Rahayu, D. puji. (2017). Penyebab Wajib Pajak Tidak Patuh. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 231-246. <https://doi.org/10.22236/agregat>
- Resmi, S. (2007). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizajayanti, D. S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JOM Fekon*, 4(1), 14.
- Runtuwunu, J. G. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *EMBA*, 2(3), 1803-1813.
- Sucandra, L. K. I. P. N. L. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(2), 28.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnawati, N. L. M. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan di Kota Denpasar*. Universitas Udayana Denpasar.
- Yanto. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Jepara. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 6(1), 13.
- Yuliasuti, I. A. N. L. P. S. D. (2017). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi JUARA*, 7(1), 12.
- Yuliyannah, P. R., & Noviany, D. (2018). Pengaruh Omzet Penghasilan, Tarif pajak, Serta Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal. *Multiplier*, III(1).