

## Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang)

Ega Orian Dayanti<sup>1</sup>, Yasir Arafat<sup>2</sup>, Reva Maria Valianti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [egaorian10@gmail.com](mailto:egaorian10@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [yasirarafat@univpgri-palembang.ac.id](mailto:yasirarafat@univpgri-palembang.ac.id)

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [Revavalianti@univpgri-palembang.ac.id](mailto:Revavalianti@univpgri-palembang.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to test the hypothesis of the effect of tax socialization, tax sanctions, and the quality of tax service services on restaurant business taxpayer compliance (Study at the Palembang City Regional Revenue Service) for the period 2017-2021. The data used is by distributing questionnaires. The population and samples used were 870 restaurants registered with the Regional Revenue Service of Palembang City, a sample of 90 technical restaurants found samples, that is, they can use samples based on chance, that is, anyone who happens to meet the sample. The data collection method uses primary data and secondary data. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression using SPSS 22.0 software for windows. The results of the hypothesis test conclude that the tax socialization variable significantly on taxpayer compliance is  $0.00 < 0.05$ , the tax variable has a significant effect on taxpayer compliance by  $0.00 < 0.05$ , and the tax service quality variable has a significant effect on mandatory compliance. restaurant business tax is  $0.01 < 0.05$  at the Regional Revenue Service of Palembang City.*

**Keywords:** Socialization of Taxation, Tax Sanctions, Quality of Fiscal Services.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang) priode tahun 2017-2021. Data yang digunakan adalah dengan cara penyebaran kuisisioner. Populasi dan sampel adalah sebanyak 870 restoran yang terdaftar Didinas Pendapatan Daerah Kota Palembang, sampel sebanyak 90 restoran teknik penentuan sampel menggunakan teknik incidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data skunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu software SPSS 22.0 for windows. Hasil uji hipotesis menyimpulkan bahwa secara signifikan variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran sebesar  $0,00 < 0,05$ , variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran sebesar  $0,00 < 0,05$ , dan variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran sebesar  $0,01 < 0,05$  pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang.

**Kata kunci:** Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus.

### A. PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk



is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Siregar, 2020) Pajak sangat penting bagi pembangunan daerah karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan daerah. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*), kepatuhan pajak yang diterima atau di limpahkan baik bagi perorangan ataupun badan terdapat beberapa faktor yang menjadi pokok permasalahan seperti Sosialisasi Perpajakan, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, jika beberapa faktor tersebut di implementasikan kepada wajib pajak maka kantor pajak akan mengetahui hambatan dan permasalahan yang sering dihadapi baik internal ataupun eksternal, dari beberapa beban pajak yang terhambat maka target pajak daerah akan terealisasi dengan baik dan tepat sasaran.

Permasalahan seperti pandemi Covid-19 yang telah terjadi menjadi tantangan pemerintah daerah terhadap perekonomian daerahnya. Dampak adanya pandemi ini dapat mengganggu jalannya roda pemerintahan. Adanya hal tersebut, pemerintah daerah telah sigap mengeluarkan berbagai kebijakan. Kebijakan dari pemerintah salah satunya terkait dengan perpajakan. Penerimaan pajak yang menjadi tulang punggung perekonomian dan kontribusi perekonomian daerah.

Menurut Yunia et al (2021) dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran yang aktif dari seluruh masyarakat khususnya wajib pajak itu sendiri. Pendapatan daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memandirikan daerah. Pendapatan daerah berasal dari penerimaan dana perimbangan pusat dan daerah, pendapatan asli daerah, dan pendapatan lain-lainnya. Penerimaan daerah dari sektor pajak daerah akan di gunakan untuk membiayai pengeluaran penerimaan daerah serta pembangunan daerah, sehingga jumlah penerimaan pajak perlu dan harus di upayakan untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Peningkatan di bidang pendanaan yang salah satu tujuannya adalah pembangunan, kota Palembang berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak daerah. Dimana pendapatan daerah berasal dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, serta pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Banyaknya pajak daerah yang telah di sebutkan, pajak restoran menjadi salah satu pajak yang sangat potensial. Penerimaan dari sektor pajak yang berpotensi untuk pemerintah daerah berasal dari Restoran Semakin besar pertumbuhan restoran/rumah makan yang terdapat di daerah, maka semakin besar pajak penghasilan yang di terima dari sektor restoran/rumah makan (Fidiana & Putri, 2020).

Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu di kaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Faktor yang pertama sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan keterampilan, dan sikap masyarakat dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak - SE-98/PJ/2011).

Berikut adalah fenomena yang terjadi di peroleh dari badan pemeriksaan pajak daerah (BPPD) kota Palembang sebagai berikut :

### Data Laporan Wajib Pajak Restoran Palembang Tahun 2016-2021

Tahun	Target Anggaran	Realisasi Anggaran	Proporsi Target Terealisasi
2016	69.727.189.115,67	70.544.503.680,00	101,17%
2017	79.000.000.000,00	79.348.336.478,00	100,44%
2018	87.450.000.000,00	93.348.646.681,00	106,75%
2019	170.000.000.000,00	127.858.658.202,00	75,21%
2020	115.000.000.000,00	99.227.792.766,00	86,29%
2021	125.320.000.000,00	97.652.822.900,00	84,32%

Sumber: Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2021

Penjelasan pada tabel diatas penerimaan pajak restoran menunjukkan bahwa proporsi realisasi pada target mengalami penurunan dan tidak stabil. Dapat dilihat pada tahun 2016-2021 perolehan proporsi pajak restoran melebihi angka 100% atau melebihi target yang ada dan dua tahun terakhir 2019-2021 mengalami penurunan sehingga tidak tercapainya target yang telah di tentukan. Hal tersebut kemungkinan di akibat dari faktor eksternal dan internal seperti adanya faktor alam seperti pandemik adapun faktor dari kesadaran wajib pajak yang sering kali telat dalam pembayaran pajak akibatkan oleh kurangnya memahami tentang Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan. Dalam hal ini untuk mematuhi kewajiban pajak memerlukan adanya sosialisasi perpajakan, agar dapat lebih memahami tentang peraturan wajib pajak, juga membutuhkan pelayanan fiskusnya, apakah pelayanan fiskus sudah memberikan pelayanan yang baik yang mampu menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak sehingga bisa terjadi kurang patuh untuk membayar pajak, agar tidak terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak, bisa terjadi karena wajib pajak takut akan sanksi perpajakan sehingga tingkat kepatuhan kurang stabil.

Penelitian ini bertujuan : untuk mengetahui Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak badan usaha restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Untuk mengetahui Pengaruh secara simultan Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang.

## B. KAJIAN TEORI

### Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran kepada negara yang bersifat memaksa yang terutang oleh wajib pajak yang membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung bisa ditunjuk, dan yang berguna dalam membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Abarca, 2021).

Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat timbal

balik secara langsung yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib yang harus dibayar masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa karena telah diatur dalam undang undang. Iuran tersebut digunakan untuk keperluan pembiayaan negara sehingga setiap Wajib Pajak yang membayar pajak tidak akan mendapat balas jasa langsung, tetapi balas jasa tersebut ditunjukkan secara tidak langsung berupa pelayanan pemerintah melalui penyelenggaraan sarana prasarana misalnya sekolah, jalan, rumah sakit dan sebagainya. Jadi, pajak yang dibayarkan masyarakat akan kembali kepada masyarakat yang lebih luas untuk kemakmuran rakyat.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan dalam Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan Tahun 2021 merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan ierundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan billboard, dan pembuatan website.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak karena tidak Sanksi pajak adalah sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak karena tidak mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan Harmonisasi Peraturan Perpajakan Tahun 2021 merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Kadek & Yasi, 2017).

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Muliari dan Setiawan, 2011:4) sebagai berikut. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan fiskus atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus ditentukan oleh dua faktor yakni pelayanan dan fiskus. Pelayanan adalah cara

melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006:20).

### Kepatuhan Wajib Pajak

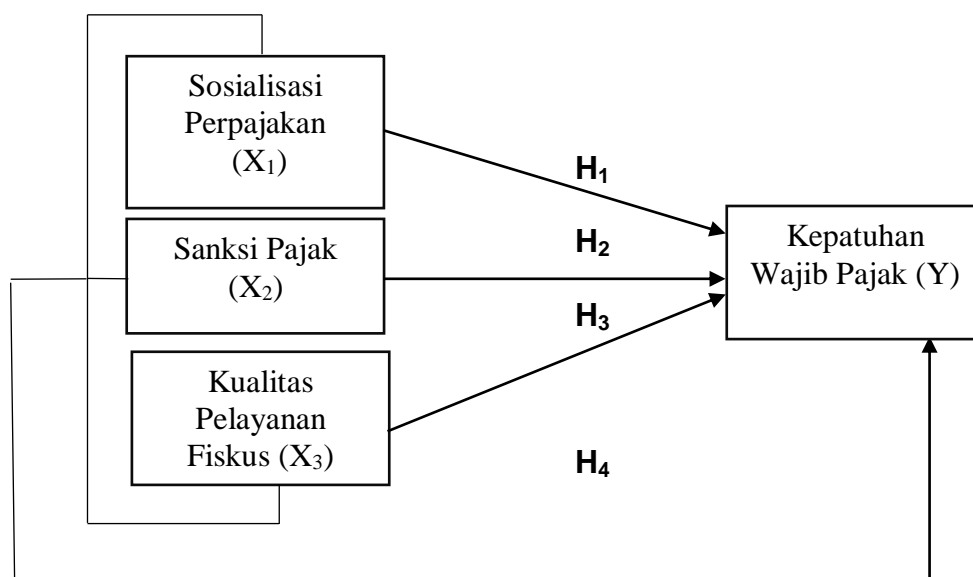
Menurut Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan Tahun 2021 Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sesuai sistem perpajakan yang dianut di Indonesia yaitu self assessment.

Menurut Gunadi (2019) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang.

Menurut Erard dan Feinstin seperti yang dikutip oleh Charizi Nasucha dan selanjutnya oleh Siti Kurnia Rahayu (2010) menjelaskan bahwa menggunakan teori psikolog dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu masa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan perpajakan beban pajak yang mereka tanggung.

### Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar : kerangka pemikiran



## Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>2</sub> : Sanksi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>4</sub> : Sosialisasi perpajakan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## C. METODE PENELITIAN

Obyek pada penelitian ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Jl. POM IX, Lorok Pakjo, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137, Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2017).

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang lain, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel yaitu sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan secara operasional dan variabel-variabel yang digunakan. Variabel, indikator, dan skala pengukuran digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Definisi Oprasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Sosialisasi Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metodemetode yang tepat (Syahnaz, 2021)	Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak Kegiatan sosialisasi wajib pajak baru untuk meningkatkan pemahaman cara memenuhi kewajiban pajak Kegiatan sosialisasi wajib pajak yang terdaftar guna menumbuhkan komitmen dalam menaati perpajakan (Ulfa & Mildawati, 2020)	Skala Likert
Sanksi (X <sub>2</sub> )	Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi	1. Pemahaman terhadap sanksi 2. Kepatuhan terhadap sanksi 3. Ketidakadaan toleransi 4. Tidak mengenal	Skala Likert

	perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Kadek & Yasi, 2017)	kompromi (Listiyowati et al., 2021)	
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )	Kualitas pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan</li> <li>2. Kualitas sdm</li> <li>3. Pemahaman ketentuan perpajakan</li> <li>4. Sistem informasi perpajakn</li> <li>5. Kualitas lingkungan kantor pajak (Listiyowati et al., 2021)</li> </ol>	Skala Likert
Kesadaran Kepatuhan Wajib Perpajakan (Y)	Kesadaran perpajakan merupakan suatu sikap yang dimiliki oleh setiap wajib pajak. Dengan demikian, kesadaran perpajakan merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan tentang pentingnya kesadaran perpajakan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan memenuhi kewajiban perpajakan</li> <li>2. Ketepatan dan jujur dalam penyampaian surat pemberitahuan perpajakan</li> <li>3. Membayar pajak tepat waktu</li> <li>4. Tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Bersedia menerima sanksi bila terjadi kesalahan (Listiyowati et al., 2021)</li> </ol>	Skala Likert

Sugiyono (2018:130) populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini merupakan semua wajib pajak badan usaha restoran yang terdaftar di kota Palembang yaitu sebanyak 870 rumah makan/ restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang.

Sampel penelitian ini bagian dari populasi dan sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik incidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 90 sampel.

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mempermudah dalam memperoleh data yang valid dan reliable. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dan kuisisioner. Observasi yaitu pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data yang akan mendukung penelitian sedangkan kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada wajib pajak yang terdaftar.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran deskriptif yang terdiri variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sedangkan kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, dan sanksi denda sebagai variabel independen.

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian berdasarkan data-data yang diperoleh dari angket/kuesioner kemudian diolah berdasarkan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Variabel independen pada penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran. Tujuan utama analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel yang digunakan, seperti nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi pada penelitian. Analisis statistik deskriptif menunjukkan gambaran kondisi untuk masing-masing konstruk atau variabel yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, serta menginterpretasikannya (Ghozali, 2016). Penelitian ini dilaksanakan di kantor pajak yang terdapat di kota Palembang yaitu di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang (DISPENDA kota Palembang) berikut tabel hasil uji statistik deskriptif.

**Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Sosialisasi Perpajakan (X1)	90	17,00	30,00	23,3222	2,06538
Sanksi Pajak (X2)	90	18,00	30,00	24,2111	1,86327
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	90	14,00	30,00	23,3556	2,61074
Keputusan Wajib Pajak (Y)	90	18,00	30,00	24,5111	1,84965
Valid N (listwise)	90				

**Sumber : data primer yang diolah 2022 SPSS 22**

Hasil Uji Parsial (Uji T). Uji t ini digunakan untuk mengetahui atau membuktikan apakah ada pengaruh secara signifikan antara variabel independent (X) dan variabel dependen (Y). Dalam penelitian uji t yang digunakan untuk melakukan uji hipotesis menggunakan signifikan 0,05. Untuk hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Uji Parsial (Uji t)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
<b>Model</b>		<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
1	(Constant)	3,910	1,737		2,251	,027
	Sosialisasi Perpajakan (X1)	,343	,077	,383	4,435	,000
	Sanksi Pajak (X2)	,330	,076	,333	4,361	,000



Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	,197	,055	,278	3,607	,001
--------------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Keputusan Wajib Pajak (Y)

Sumber : data primer yang diolah 2022 SPSS 22

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas dapat dijelaskan melalui uji hipotesis berikut: Uji Hipotesis Pertama yakni H1 : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan saha restoran sebesar  $0,00 < 0,05$  yang artinya dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Uji hipotesis kedua yakni H2 : Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Badan Usaha Restoran. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikan antara sanksi pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib badan usaha restoran (Y) sebesar  $0,00 < 0,05$  yang artinya bahwa penelitian ini menunjukkan variabel sanksi pajak ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran (Y).

Uji hipotesis ketiga yakni H3 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Badan Usaha Restoran. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikan antara variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar  $0,01 < 0,05$  yang artinya dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran (Y).

Hasil Uji Simultan (Uji F). Uji f adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran. Uji f dalam penelitian ini menggunakan signifikan 0,05, dan untuk mengetahui hasil uji f dalam penelitian biasanya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193,802	3	64,601	50,193	,000 <sup>b</sup>
	Residual	110,687	86	1,287		
	Total	304,489	89			

a. Dependent Variable: Keputusan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus (X3), Sanksi Pajak (X2), Sosialisasi Perpajakan (X1)

Sumber : data primer yang diolah 2022 SPSS 22

Berdasarkan hasil uji f pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan dalam uji f sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Pembahasan dalam penelitian ini yaitu pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan

pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. sosialisasi yang telah dilakukan antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan billboard, dan pembuatan website. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran sebesar  $0,00 < 0,05$  yang artinya terjadi pengaruh yang signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laila, N. F., Maharani, H., & Akbar, M. (2022) menyatakan, hasil uji hipotesis sosialisasi Perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.157 > 1.9973$  dan nilai Signifikan  $0.035 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Sedangkan pembahasan mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi suatu hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan dan sebagai rambu-rambu untuk seorang wajib pajak mengenai apa yang harus diataati dan tidak boleh dilanggar. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (uji t) nilai signifikan antara variabel sanksi pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran (Y) sebesar  $0,00 < 0,05$  yang artinya terjadi pengaruh yang signifikan antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran. Penelitian ini juga diperkuat berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016) menyatakan, hasil uji hipotesis sanksi pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.695 < 1.985$  dan nilai Signifikan  $0.008 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus ialah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak, dengan pelayanan dari petugas pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (uji t) nilai signifikan antara variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran (Y) sebesar  $0,01 < 0,05$  yang artinya terjadi pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran. Penelitian ini didukung pula oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016) menyatakan, hasil uji hipotesis sanksi pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4.573 < 1.985$  dan nilai Signifikan  $0.00 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

Pembahasan mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian pada uji f secara simultan atau bersama-sama antara variabel sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak usaha restoran diperoleh nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis ( $H_a$ ) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (secara bersama-sama) antara sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016) yang dimana menunjukkan

pada variabel sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran, maka hipotesis pertama dapat diterima. Hal ini menunjukkan semakin tinggi atau baik sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran, maka hipotesis ke dua diterima. Hal ini menunjukkan semakin tinggi atau berat sanksi perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran, maka hipotesis ke tiga diterima. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak memiliki nilai signifikan yang paling tinggi. Hal ini mengandung implikasi bahwa perlunya peningkatan program sosialisais perpajakan sehingga akan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat terkhususnya wajib pajak tentang betapa pentingnya membayar pajak, dan perlunya pengenaan sanksi yang tegas terhadap wajib pajak yang melanggar dan tidak patuh dalam membayar pajak, sehingga hal ini akan meningkatkan kesadaan wajib pajak agar lebih patuh dalam membayar perpajakannya.
- b) Untuk Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang agar lebih mengikatkan kualitas pelayanan fiskus, semakin baiknya pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diharapkan akan meningkatkan kesadaran dari wajib pajak sehingga lebih patuh dalam membayar perpajakannya.
- c) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain atau analisis faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran serta memperbanyak jumlah responden penelitiannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fidiana, & Putri, F. Y. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(23), 1–22.

- Irmawati, J., & Hidayatulloh, A. (2020). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan*, 3(2), 112–121.
- Kadek, N., & Yasi, O. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(1), 392–420.
- Kartini, N. K. O. Y., & Saudarna, K. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran . *E-Jurnal Akuntansi*, 19(1). 392-420
- Listiyowati, L., Indarti, I., Setiawan, F. A., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021).Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41. <https://doi.org/10.30659/jai.10.1.41-59>
- Laila, N. F., Maharani, H., & Akbar, M. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan, Sanksi, dan Omset terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 10(03).
- Putri, N. R., & Saleh, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(3), 1.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan,Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Syahnaz, A. D. (2021). Kesadaran Wajib Pajak Restoran Dalam Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan Aplikasi E-Sptpd (Elektronik-Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) Di Kota Depok. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 7(2), 17–38. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v7i2.627>

- Ulfa, F., & Mildawati, T. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 20–28(02–04), 1–23.
- Wibowo, N. S. (2020). Pengaruh Pajak Restoran Terhadap Penerimaan Pad Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 2(1), 1–10
- Yunia, N. N. S., Kusuma, I. N., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penurunana Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 106–116.