

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Definisi pajak dalam undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan ketidakeimbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara. Salah satu jenis pajak adalah pajak daerah, menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adanya iuran dari pajak daerah kepada kas daerah maka dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran daerah tersebut. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan pendapatan pajak daerah guna menunjang pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran rakyat.

Kota Bandar Lampung merupakan pusat perekonomian Provinsi Lampung. Dalam hal ini menjadikan Kota Bandar Lampung sebagai objek potensial dalam pemungutan pajak daerah. Pajak daerah Kota Bandar Lampung diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, antara lain: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak parkir, pajak air tanah, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) (Senja R, 2023). Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemungutan pajak daerah yaitu pemerintah daerah dilarang memungut pajak selain yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan peraturan daerah, serta pajak daerah dapat tidak dipungut apabila potensinya rendah (Sidharta, 2017). Pajak restoran merupakan sumber pendapatan yang menjanjikan dalam penerimaan PAD Kota Bandar Lampung. Hal tersebut dipengaruhi oleh perkembangan sektor perdagangan secara masif

menyebabkan maraknya restoran, rumah makan, *cafe*, *coffe shop* dan tempat makan lainnya di Kota Bandar Lampung (Senja R, 2023).

Menurut peraturan Kota Bandar Lampung berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung, laju pertumbuhan rumah makan atau restoran mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1. Pertumbuhan rumah makan/restoran di Kota Bandar Lampung 2020-2022

Kecamatan	Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan		
	2020	2021	2022
Teluk Betung Barat	2	-	3
Teluk Betung Timur	6	9	7
Teluk Betung Selatan	28	29	33
Bumi Waras	17	23	37
Panjang	27	26	28
Tanjung Karang Timur	30	25	29
Kedamaian	67	82	102
Teluk Betung Utara	59	61	63
Tanjung Karang Pusat	70	73	100
Enggal	122	126	157
Tanjung Karang Barat	28	34	36
Kemiling	40	42	51
Langkapura	7	9	11
Kedaton	58	59	82
Rajabasa	57	64	88
Tanjung Senang	11	14	24
Labuhan Ratu	38	44	48
Sukarame	31	32	52
Sukabumi	14	17	18
Way Halim	78	58	83
Total	792	827	1052

Sumber: bandarlampungkota.bps.go.id

Berdasarkan data yang disajikan, jumlah rumah makan atau restoran di Bandar Lampung mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Tingginya pertumbuhan pajak restoran di Bandar Lampung merupakan sebuah potensi besar untuk mendongkrak pendapatan daerah. Semakin banyak restoran yang terdata sebagai objek pajak maka semakin besar pendapatan yang diperoleh dari pajak restoran. Oleh karena itu pemerintah perlu meninjau potensi yang terdapat pada pajak restoran (Senja R, 2023).

Ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan perpajakan yang umumnya diberikan oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang bisa memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak memuaskan keinginan wajib pajak dan memberikan rasa puas, hal ini dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak baik dan tidak sesuai dengan keinginan wajib pajak seperti petugas pajak yang tidak memiliki sopan santun, tidak memberikan informasi yang lengkap, maka wajib pajak merasa malas dan memiliki loyalitas pajak yang kecil (Hafshah, 2022).

Indonesia adalah negara yang menerapkan *system self assessment* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan menyetor pajaknya secara mandiri. Oleh karena itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk mengetahui sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan akan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan merasakan adanya tekanan kewajiban bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningsih dan Hidayatulloh (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Junia (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data yang bersumber dari BPPRD Kota Bandar Lampung, untuk mengetahui realisasi pendapatan pajak restoran Kota Bandar Lampung dalam kurun waktu 2020-2022.

Tabel 2. Target dan Realisasi Pajak Restoran 2020-2022

Tahun	Target Pajak	Realisasi Pajak	Proporsi Target
Anggaran	Restoran (Rp)	Restoran (Rp)	Terhadap Realisasi (%)
2020	100.000.000.000	62.729.747.887	62.73%
2021	100.000.000.000	73.599.511.121	73.60%
2022	95.000.000.000	101.352.212.240	106.69%

Sumber: Rekapitulasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung, 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas penerimaan pajak restoran pada tahun 2020-2022 mengalami kenaikan dan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 segi proporsi realisasi penerimaan pajak restoran sudah melebihi dari target yang telah ditetapkan. Penggunaan *tapping box* merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan PAD Kota Bandar Lampung melalui pajak daerah khususnya pajak restoran. Namun, pemasangan *tapping box* yang belum merata di setiap restoran menjadi penyebab permasalahan tidak tercapainya target penerimaan pajak restoran. Pemasangan *tapping box* hanya diwajibkan pada restoran yang memiliki pendapatan minimum Rp 1.000.000,00/hari. Artinya, untuk restoran yang masih memiliki pendapatan kurang dari itu pemungutan pajak restoran masih dilakukan secara manual.

Kepatuhan pajak sebagian besar telah dipusatkan pada bagaimana penghindaran pajak dapat dihalangi melalui pendeteksian dan sanksi (Franzoni, 1998). Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Menurut Doran (2009) Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari sanksi pajak (seperti sanksi administrasi dan pidana) yang diperkirakan biaya yang dikeluarkan akibat sanksi tersebut akan lebih besar dibandingkan dengan kepatuhan untuk membayar pajak. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka dari itu, penting bagi Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui

konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Winerungan, 2013).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Oleh karena itu untuk mengoptimalkannya pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah, sangat besar tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam mewujudkan semuanya. Dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan dapat meningkatkan pendapatan daerah dalam sektor perpajakan sehingga anggaran yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan akan mengalami peningkatan. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *Tapping Box* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung?
- b. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung?
- c. Apakah Penerapan *Tapping Box* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak Restoran di Kota Bandar Lampung
- b. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi terhadap kepatuhan Wajib pajak Restoran di Kota Bandar Lampung
- c. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan *Tapping Box* terhadap kepatuhan Wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung.

1.4 Kontribusi

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

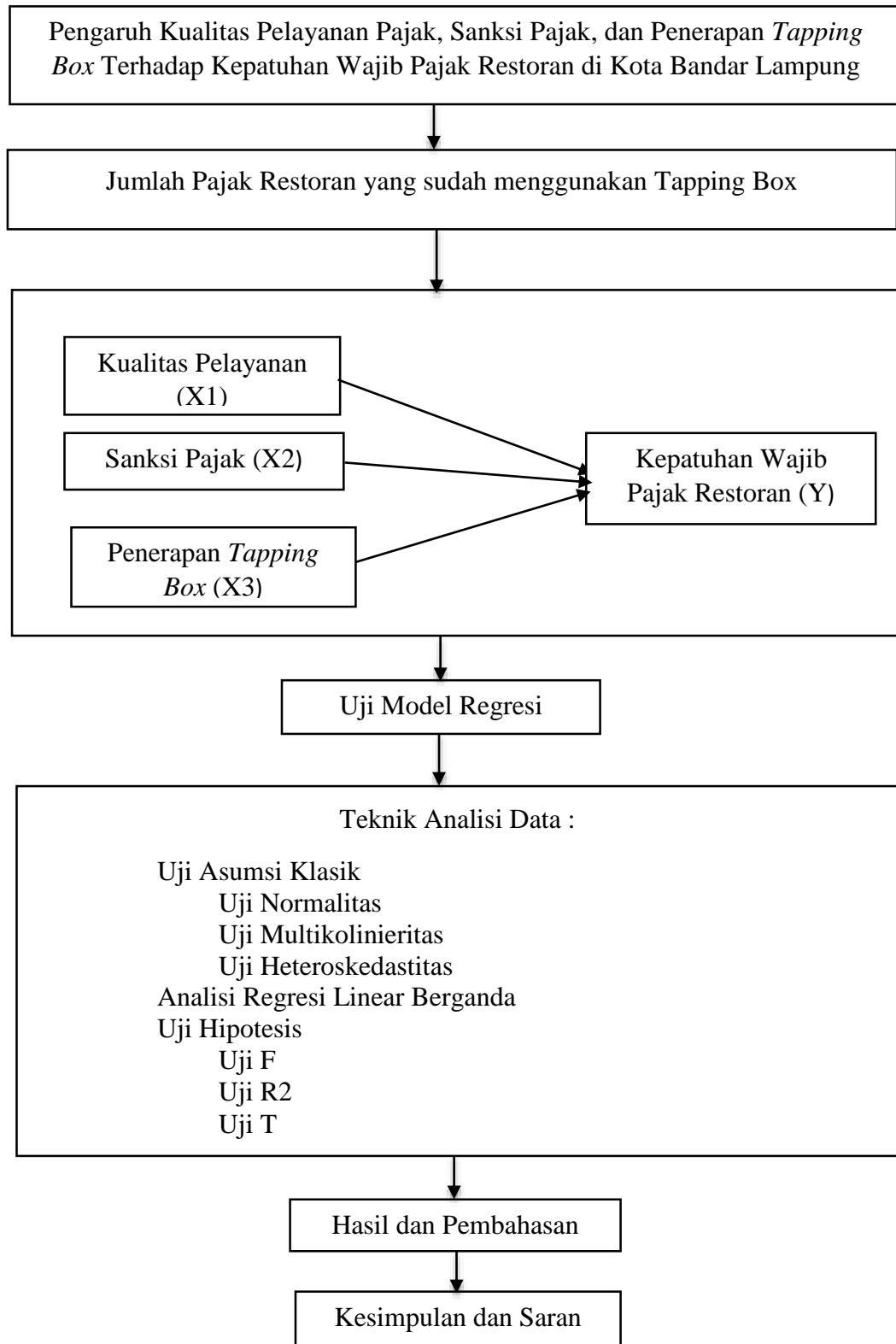
Memberikan manfaat sebagai acuan untuk mengembangkan ilmu yang terkait dengan penelitian ini dan bermanfaat untuk pengembangan Akuntansi Perpajakan terutama kajian kepatuhan terhadap pajak restoran di Kota Bandar Lampung.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang terkait seperti petugas pengawas *tapping box* dan BPPRD Kota Bandar Lampung sebagai instansi yang berwenang melakukan pengelolaan pendapatan daerah sektor pajak.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah. Dalam kerangka berpikir, variabel-variabel penelitian bisa dijelaskan dengan lebih mendalam dan relevan dengan permasalahan dalam penelitian.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran dalam Penelitian

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teori

Konsep teori adalah landasan berpikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan. Pada penelitian ini salah satu teori pendukung dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*.

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior adalah teori yang mempelajari perilaku seseorang. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang dikemukakan oleh Ajzen, (1991). *Theory of Planned Behaviour* merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (teori tindakan beralasan), *Theory of Reasoned Action* memiliki bukti ilmiah bahwa niat untuk melakukan suatu tindakan dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Oleh karena itu, Ajzen (1991) berpendapat bahwa faktor sentral dalam teori perilaku terencana adalah niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. Sedangkan, berperilaku yang direncanakan dalam menentukan tiga penentu niat yang independen secara konseptual, yaitu:

- a. *Behavioral beliefs*, yaitu sikap kepada perilaku yang mengacu pada sejauh mana orang memiliki evaluasi atau penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari perilaku yang bersangkutan.
- b. *Normative belief*, yaitu faktor sosial yang disebut norma subjektif; itu mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan sikap.
- c. *Control belief*, yaitu kontrol perilaku yang seperti kita lihat awalnya. Mengacu pada kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dari melakukan perilaku dan diasumsikan untuk mencerminkan pengalaman lampau seperti mengantisipasi hambatan dan rintangan.

Alasan mengapa peneliti menggunakan *Theory of Planned Behavior*, karena adanya keterkaitan antara *Theory of Planned Behavior* dengan kepatuhan dan perilaku. Menurut *Theory of Planned Behavior* perilaku dapat dipengaruhi oleh tiga

faktor yaitu *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief* yang dapat dijelaskan dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior*.

2.1.2 Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016). Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Menurut Agung Mulyo (2014) Pajak memiliki ciri-ciri diantaranya:

- a. Iuran rakyat ke Negara.
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- c. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah.
- d. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membayar *public investment*.
- f. Pajak juga dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Menurut Agung Mulyo (2014) dalam buku Perpajakan Indonesia (2014) pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras.

Jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia yaitu:

a. Pajak berdasarkan pada sifatnya

Jenis pajak ini terbagi dua yaitu pajak tidak langsung dan pajak langsung. Pajak tidak langsung merupakan pajak yang dikenakan pada seseorang jika yang bersangkutan melakukan sesuatu, misalnya membeli barang mewah. Sedangkan pajak langsung adalah pajak yang sifatnya berkala seperti Pajak Penghasilan.

b. Pajak berdasarkan pada pemungutnya

Jenis pajak ini terbagi dua yaitu pajak negara dan pajak daerah. Pajak negara adalah pajak yang pelaku pemungutnya adalah negara seperti misalnya PPN. Sedangkan pajak daerah ini pemungutnya Pemerintah Daerah, misalnya PBB.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Heizer dan Render (2016) menjelaskan kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangibile*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan. Menurut Supadmi dalam buku Heizer dan Render (2016) menjelaskan kualitas adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan oleh peneliti yaitu kondisi dimana tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak, dan umumnya harapan wajib pajak dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.1.4 Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak adalah sanksi yang ditujukan terhadap pelanggaran suatu aturan, sehingga sanksi perpajakan dapat diartikan sebagai sanksi negatif bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara memadai. Peraturan atau undang-undang adalah tanda bahwa seseorang harus dan tidak boleh melakukan sesuatu. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 06 Tahun 2018 sebagai berikut:

- a. Sanksi Denda

Berdasarkan pasal 14 setiap keterlambatan pembayaran/setoran pajak daerah dikenakan denda sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

- b. Sanksi Pidana

Ketentuan Pidana Pasal 16 (1) Wajib Pajak yang melanggar ketentuan sebagaimana tercantum dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b dan ayat (3) yaitu :

1. Pasal 12 ayat (1) huruf b tentang Dinas Berkewajiban sebagai berikut :
 - a. menjaga kerahasiaan setiap data transaksi usaha Wajib Pajak, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan perpajakan daerah
 - b. membangun dan menyediakan jaringan
 - c. mengadakan, menyediakan, menyambung dan memelihara perangkat Sistem E-Billing pelaporan transaksi dengan biaya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
 - d. menjamin tidak terjadi kerusakan atau terganggunya perangkat dan sistem data transaksi pembayaran dimiliki oleh Wajib Pajak atas pelaksanaan Sistem E-Billing;
 - e. melakukan tindakan administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, apabila terjadi kerusakan pada alat atau sistem perekam data transaksi usaha sehingga mengakibatkan tidak berfungsinya Sistem E-Billing pelaporan transaksi
 - f. menyimpan data transaksi usaha Wajib Pajak pada database Pajak untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.
2. Pasal 12 Ayat (3) tentang pelaksanaan Sistem E-billing pelaporan transaksi Wajib Pajak dilarang yaitu sebagai berikut :
 - a. dengan sengaja mengubah data Sistem E-Billing dengan cara dan dalam bentuk apapun; dan/atau
 - b. dengan sengaja merusak atau membuat tidak berfungsi/beroperasinya perangkat dan Sistem E-Billing yang telah terpasang.

Maka dikenakan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

2.1.5 Penerapan *Tapping Box*

Tapping box adalah alat perekam transaksi yang digunakan untuk membantu perekam pajak, bentuknya kotak hitam agak panjang menyerupai tape recorder (Naimi 2020). *Tapping box* berguna untuk melakukan monitoring pada

setiap transaksi usaha (Firdaus 2020). Alat ini berfungsi merekam data transaksi wajib pajak sehingga terhindar dari laporan internal fiktif karena dapat mengetahui pendapatannya secara *real time*. Pemasangan *tapping box* di wajib pajak (tempat usaha) digunakan sebagai pembanding terhadap laporan omset yang dilaporkan secara online oleh wajib pajak bersangkutan (Kardiman et al., 2017). *Tapping box* bekerja dengan cara mencatat data-data transaksi yang terjadi dari mesin kasir, kemudian data akan terkirim ke server melalui teknologi komunikasi seluler digital/GSM badan pengelola/pengawas (Mahibbat et al., 2022).

Pemasangan *tapping box* merupakan salah satu inovasi pajak daerah dalam mewujudkan *e-government* untuk menciptakan pelayanan publik yang ideal. Menurut (Larasati dan Bugar, 2020), terdapat beberapa elemen pendukung yang mempengaruhi kesuksesan *e-government*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Political Environment*, yaitu kondisi di mana proyek tersebut dilaksanakan
- b. *Leadership*, berhubungan dengan manajemen kepemimpinan yang baik
- c. *Good planning*, yaitu perencanaan proyek dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang memiliki pengaruh besar
- d. *Stakeholders*, yaitu pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara pribadi atau kelompok
- e. *Transparency*, keterbukaan data dan informasi bagi publik
- f. *Budgets*, anggaran merupakan kekuatan utama dalam keberhasilan sebuah proyek
- g. *Technology*, yaitu pemanfaatan teknologi dan informasi dalam menunjang efektivitas sistem pelayanan publik
- h. *Innovation*, berhubungan dengan inovasi atau strategi yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

Penggunaan *tapping box* pada pajak daerah dan tata cara penggunaan sudah mulai dijalankan sejak Oktober 2018 dan efektif dalam penerapannya pada tahun 2019. Berdasarkan peraturan daerah kota Bandar Lampung nomor 06 tahun 2018 tentang sistem pembayaran pajak daerah secara elektronik (*e-billing*) dibuat dengan menimbang peraturan daerah kota Bandar Lampung nomor 1 tahun 2011 sebagaimana telah dirubah menjadi peraturan daerah nomor 12 tahun 2017 tentang pajak daerah. Pelaksanaan monitoring secara online menggunakan *tapping box*

pada pajak daerah kota Bandar Lampung ini berdampak positif yaitu mengurangi kebocoran pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak. Selain itu, memberikan kemudahan pelayanan dan transparansi kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak daerah. Penggunaan alat *tapping box* pada dasarnya memiliki konsep ambil-kirim-simpan, yaitu data transaksi penjualan pada pelaku usaha (wajib pajak) akan diambil dari *database* oleh pihak BPPRD, lalu data tersebut dikirimkan menggunakan alat perekam *tapping box* secara *online* ke komputer *server* BPPRD.

Dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak daerah, pemerintah mengembangkan *tapping box* sebagai alat *monitoring* pemungutan pajak. Secara teknik *tapping box* mampu mengirimkan data transaksi secara langsung kepada pemerintah daerah sesuai dengan transaksi yang terekam. Menurut Senja R (2021), *tapping box* memiliki beberapa jenis alat perekam transaksi, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Tapping center*, yaitu merupakan jenis alat perekam yang digunakan pada objek pajak dengan memasangkannya kepada mesin kasir. *Tapping box* yang sudah terpasang akan terhubung ke *server* BPPRD dengan menggunakan jaringan internet dan kata sandi, sehingga BPPRD memiliki akses yang sama terhadap data transaksi penjualan secara *online*.
- b. *Web service*, merupakan jenis *tapping box* yang digunakan untuk memantau *franchise* dalam jarak jauh melalui basis data pusat. Pengambilan data dilakukan melalui *cloud* secara *online*.
- c. *Point of Sales (POS)*, yaitu alat perekam transaksi yang masih melibatkan pembayaran manual atau menggunakan kalkulator. *Tapping box* jenis ini telah disediakan langsung oleh BPPRD berupa mesin kasir yang telah terhubung pada *server* BPPRD.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Rahayu (2010) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak sudah memenuhi kewajiban

perpajakannya, yang dapat diidentifikasi melalui mendaftarkan diri menjadi wajib pajak hingga menyerahkan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD).

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010) yaitu:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Ada beberapa kriteria di dalam kepatuhan wajib pajak (Menteri keuangan Nomor 192/PMK.03/2007), yaitu:

- a. Benar dalam perhitungan pajak terutang
- b. Benar dalam pengisian formulir Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)
- c. Membayar pajak tepat waktu
- d. Tidak mendapat surat teguran

2.1.7 Pajak Restoran

Pajak restoran yang telah dijelaskan dalam peraturan daerah Kota Bandar Lampung nomor 01 tahun 2011 objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan tersebut adalah penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli di tempat maupun di tempat lain. Restoran adalah usaha jasa penyediaan makanan dan minuman dengan dikenakan bayaran yang meliputi rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan kepada konsumen berupa makanan dan minuman (Nasution, 2021). Pemungutan pajak restoran tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga (diborongkan) yang berhubungan dengan perhitungan besaran pajak

terutang, pengawasan penyetoran pajak dan penghasilan pajak (Kamaroellah, 2021).

Menurut Anggoro (2017) Beberapa terminologi mengenai pajak restoran, diantaranya sebagai berikut:

1. Restoran adalah fasilitas yang menyediakan makanan dan minuman dengan dikenakan bayaran, termasuk rumah makan, kafetaria, kantin, warung bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.
2. Pengusaha restoran merupakan orang pribadi atau badan apapun yang dalam lingkungan melakukan usaha di bidang rumah makan.
3. Pembayaran merupakan imbalan yang diterima oleh pemilik rumah makan atas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen.
4. Bon penjualan (bill) merupakan bukti pembayaran sekaligus merupakan bukti pemungutan pajak yang dikenakan saat pembelian makanan dan atau minuman kepada subjek pajak.

Objek pajak restoran adalah pelayanan yang telah disediakan oleh restoran mencakup pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi secara langsung di tempat ataupun di tempat lain. Sementara itu, yang bukan termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran tetapi nilai jualnya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan peraturan daerah (Anggoro, 2017).

Subjek pajak restoran diartikan sebagai orang pribadi atau pihak yang membeli (konsumen) makanan dan/atau minuman dari restoran. Sementara itu, wajib pajak restoran merupakan orang pribadi atau badan yang menyediakan layanan atau berwirausaha restoran. Pihak yang menanggung atau memiliki kewajiban membayar pajak merupakan konsumen, sedangkan orang yang menyediakan layanan merupakan pihak yang berwenang melakukan pemungutan pajak dan menyerahkan kepada pemerintah daerah.

Pemungutan pajak restoran didasarkan pada jumlah pembayaran yang diterima atau seharusnya diterima oleh restoran. Menurut Siahaan dalam (Anggoro, 2017) pembayaran merupakan jumlah uang yang harus dikeluarkan oleh subjek pajak sesuai dengan pelayanan yang diterima atas pembelian makanan dan/atau minuman yang berkaitan dengan usaha restoran.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung nomor 01 tahun 2011 pasal 14 tentang Pajak Daerah Berdasarkan pokok Pajak Restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalihkan tarif pajak yaitu 10% dengan dasar pengenaan pajak yaitu jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran

Sejak tahun 2018 pemungutan pajak daerah di Kota Bandar Lampung menerapkan digitalisasi sistem perpajakan berupa pelayanan pajak daerah secara elektronik (online). Mekanisme pemungutan pajak restoran diatur dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan *Online Sistem* Atas Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Serta Mekanisme Pembayaran dan Pelaporan Pajak Daerah. Pembayaran pajak restoran terintegrasi dalam sistem pemerintah daerah SAI-PEPADUN. Adapun tata cara pemungutan pajak restoran adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak restoran berkewajiban melaporkan dan menyampaikan data transaksi usahanya kepada Kepala Badan.
2. Data transaksi usaha pajak restoran yang dilaporkan mencakup harga makanan/minuman, *service charge* dan *room charge*.
3. Besarnya pembayaran pajak terutang minimal berdasarkan perhitungan alat perekam data transaksi usaha.
4. Pembayaran pajak paling lama tanggal 15 bulan berikutnya, apabila tanggal jatuh tempo jatuh pada hari libur maka pembayaran dilakukan 1 hari kerja sebelum libur.
5. Wajib pajak harus terlebih dulu melaporkan besaran nilai pajaknya kepada BPPRD menggunakan e-SPTPD yang disampaikan paling lama setiap tanggal 7 bulan berikutnya.
6. Setelah itu BPPRD akan melakukan pemeriksaan besaran nilai pajak terutangnya sebelum menerbitkan surat tagihan pajak.
7. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui Bank/pos tempat pembayaran melalui cara Anjungan Tunai Mandiri (ATM), internet banking, mobile banking, *Cash Management Service* (CMS) dan fasilitas lainnya.

8. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak, maka pihak bank akan menerbitkan bukti pembayaran berupa e-SSPD yang telah disahkan oleh bank.

Selama proses pemungutan pajak restoran jika pelaksanaan pembayaran dan pelaporan pajak belum dapat sepenuhnya menggunakan sistem elektronik (*e-billing*), maka pelaksanaan pembayaran dan pelaporan pajak mengacu pada Peraturan Walikota Bandar Lampung nomor 72 Tahun 2013 tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Reklame Kota Bandar Lampung.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting dalam penelitian. Penelitian terdahulu bermanfaat sebagai bahan perbandingan serta referensi melalui hasil-hasil penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Penelitian terdahulu

No	Judul penelitian, Nama, Tahun	Variabel Penelitian	Desain Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Restoran Di Kota Surabaya (2022) Hafshah Savitri	Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4), Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y).	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral,	Kualitas Pelayanan (X1), Kewajiban Moral	Teknik analisis data yang digunakan	penelitian ini menunjukkan bahwa variabel

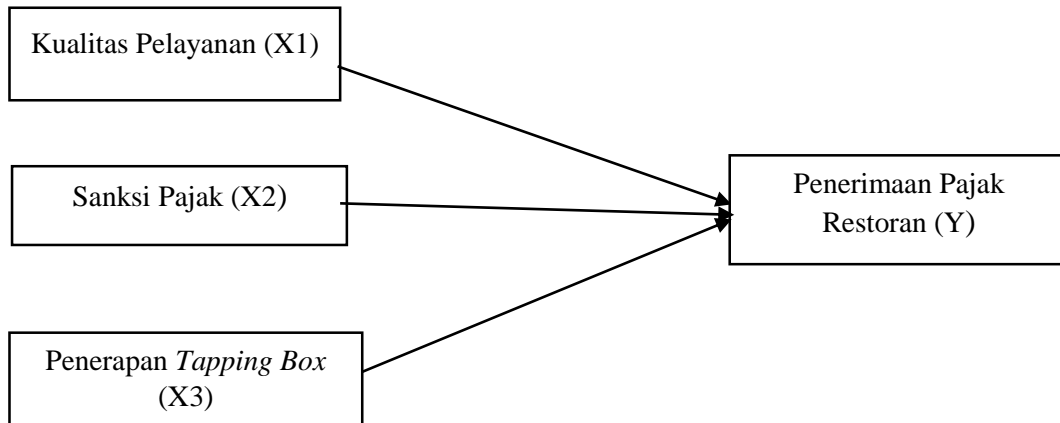
No	Judul penelitian, Nama, Tahun	Variabel Penelitian	Desain Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
	Sanksi Pajak dan <i>Tapping Box</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Ni Putu Mitha Pratiwi, Ni Ketut Lely Aryani (2019)	(X2), Sanksi Pajak (X3), <i>Tapping Box</i> (X4), Kepatuhan Wajib Hotel (Y).	adalah analisis regresi linear berganda	kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan penerapan alat perekam transaksi (<i>Tapping Box</i>) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar.
3	Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Penerapan <i>Tapping Box</i> pada Kepatuhan WP Restoran Putu Nanda Bagus Kresna Yudha (2019)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Pajak (X3), Penerapan <i>Tapping Box</i> (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	Metode penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan <i>tapping box</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.
4	Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam	Kesadaran (X1), Sanksi Pajak (X2), Tingkat Pendidikan (X3), Pelayanan Fiskus (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	Data dianalisis untuk menguji hipotesis dengan menggunakan pendekatan analisis regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan

No	Judul penelitian, Nama, Tahun	Variabel Penelitian	Desain Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
	Melaporkan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru. Derli Manalu (2016)		linier berganda.	taraf signifikan 58.9% Begitu pula sebaliknya tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. (Kilapong G. Ester, 2017).	Variabel independen ada 2 yaitu: Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak dan variabel dependen yaitu: Kepatuhan Wajib Pajak.	Metode pengambilan sampel menggunakan Sampling Purposive, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan menggunakan SPSS versi 17.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak menunjukkan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3 Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung. BPPRD Kota Bandar Lampung merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki wewenang dan tugas bidang pengelolaan keuangan daerah khususnya pendapatan asli daerah (PAD) yang berasal dari pajak dan retribusi. BPPRD merupakan badan yang menyelenggarakan urusan pemerintah yang bertugas memberikan layanan umum di bidang pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi daerah. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung yang merupakan organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah mencakup pengoordinasian dan pengelolaan pemungutan pajak daerah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiyono, 2017). Pendekatan kualitatif menghasilkan pembahasan yang mendalam dan terpusat karena proses pencarian data dilakukan secara mendalam, dalam kurun waktu cukup lama serta memperhatikan berbagai aspek lingkungan.



Gambar 2. Model Penelitian

2.4 Hipotesis

Berikut penjelasan mengenai hubungan variabel independen terhadap variabel dependen:

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Behavioral beliefs adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (Mustikasari, 2007). Keyakinan akan hasil dan evaluasi dari suatu perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi adanya kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Febrianti, 2018). Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan memberikan efek dorongan atau motivasi terhadap wajib pajak. Jika petugas pajak melayani wajib pajak dengan sopan santun, ramah, dan memberikan

fasilitas yang lengkap dan masih memadai maka wajib pajak akan merasakan kepuasan tersendiri dan hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Restoran.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Berdasarkan *Theory of Planned behaviour*, sanksi pajak merupakan norma subjektif. Sanksi pajak dapat terjadi apabila ada kewajiban pajak yang belum terpenuhi. Sanksi pajak diciptakan agar membuat wajib pajak merasa jera untuk melakukan pelanggaran pajak. Adanya sanksi pajak karena wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan lebih berhati-hati dan patuh terhadap pajak.

H2: Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

2.4.3 Pengaruh Penerapan *Tapping Box* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Perangkat *tapping box* diperlukan untuk menangkap data yang dicetak oleh *printer receipt* yang ditempatkan di antara mesin kasir dan printer. Perangkat *tapping box* akan menangkap data yang dikirimkan dari mesin kasir ke printer dan kemudian mengirimkannya melalui jaringan GSM ke server Badan Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. Penerapan alat perekam transaksi (*tapping box*) sangat efektif di dalam mengurangi terjadinya kecurangan terhadap pelaporan pajak. Hal ini karena alat ini mampu memberikan gambaran yang lebih detail terhadap jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dan akan berdampak signifikan terhadap penerimaan pajak daerah. Penerapan *tapping box* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Penerapan alat perekam transaksi (*tapping box*) berpengaruh positif signifikan pada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran