

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah

1. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya, yang terletak di Jalan Jimerto No. 21 – 25 lantai II Surabaya atau belakang Kantor Wali Kota Surabaya. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi untuk mengelola keuangan daerah dan pajak daerah Kota Surabaya.

Pajak daerah menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah yang mempunyai peranan yang sangat strategis di dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan akan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis pajak daerah yang dikelola oleh BPKPD Surabaya antara lain :

- a. Pajak Hotel, pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel termasuk jasa penunjang yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan.
- b. Pajak Restoran, pajak yang dikenakan atas setiap pelayanan yang disediakan oleh restoran baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

- c. Pajak Bumi dan Bangunan, pajak yang dipungut atas Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan.
- d. Pajak Hiburan, pajak yang dipungut atas penyelenggaraan hiburan.
- e. Pajak Reklame, pajak yang dikenakan atas setiap penyelenggaraan reklame.
- f. Pajak Penerangan Jalan, pajak yang dipungut atas setiap penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain.
- g. Pajak Parkir, pajak yang dipungut atas setiap penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan.
- h. Pajak Air Tanah, dipungut atas kegiatan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- i. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dipungut atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan.

2. Visi dan Misi Instansi

a. Visi

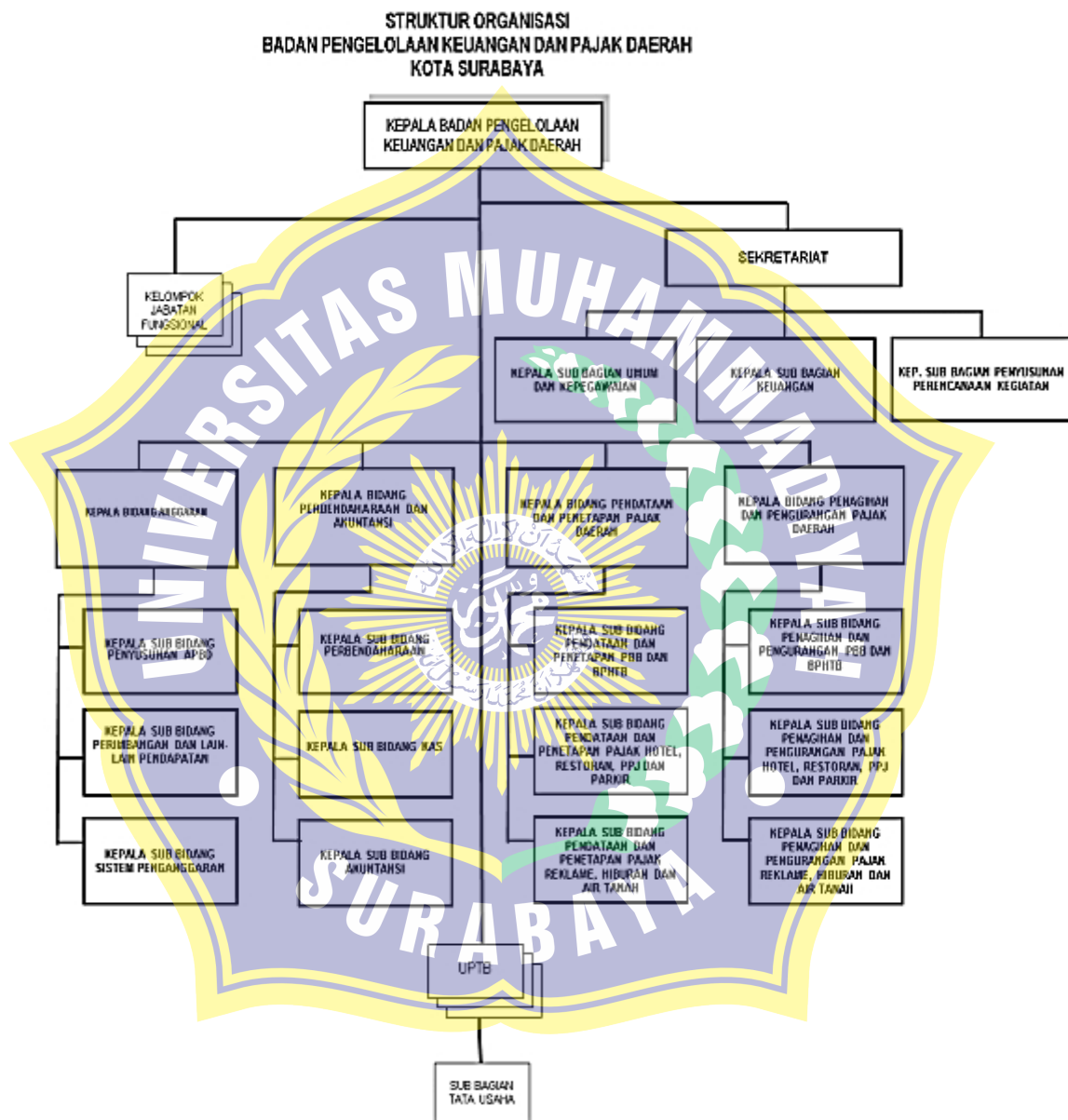
Terwujudnya pengelolaan keuangan dan pelayanan yang professional, berteknologi dan handal.

b. Misi

Meningkatkan penata usahaan pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

3. Struktur Organisasi BPKPD

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah dan Pajak Daerah Kota Surabaya



(Sumber Data: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya)

4. Tugas Pokok Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah terdiri dari lima Bidang, yaitu Sekretariat, Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan, Bidang Anggaran dan Perbendaharaan, serta Bidang Kas dan Akuntansi. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2016 Bidang-Bidang tersebut mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Masing-masing tugas dan fungsi pada bagian struktur organisasi akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah di bidang sekretariat. Rincian tugas Sekretariat adalah sebagai berikut :

- 1) Pemrosesan administrasi perizinan/rekomendasi;
- 2) Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program anggaran dan pelaporan Dinas;
- 3) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- 4) Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- 5) Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan;
- 6) Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/ peralatan kantor;
- 7) Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan;

- 8) Pelaksanaan administrasi perizinan/pemberian rekomendasi;
- 9) Pelaksanaan penyelesaian sengketa hujum dan penyiapan perangkat hokum;
- 10) Penilaian angka kredit jabatan fungsional;
- 11) Pelaksanaan pelayanan porporasi berkaitan dengan pemungutan pajak;

12) Pelaksanaan fasilitasi implementasi rencana tindak kota;

13) Penyusunan perumusan bahan penetapan Peraturan Daerah tentang pokok-pokok pengelolaan keuangan daerah;

14) Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pengelolaan pinjaman dan obligasi daerah serta Badan Layanan Umum (BLU) kota;

a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang umum dan kepegawaian;
- (2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis dibidang umum dan kepegawaian;
- (3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian;
- (4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian;
- (5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan;

(2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan;

(3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang keuangan;

(4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang keuangan;

(5) Menyiapkan tugas bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Sub Bagian Penyusunan Perencanaan Kegiatan mempunyai fungsi:

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang keuangan;

(2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang keuangan;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang keuangan;

- (4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Bidang Pendapatan Pajak Daerah

Bidang Pendapatan Pajak Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah di bidang pendapatan pajak daerah. Rincian tugas Bidang Pendapatan Pajak Daerah adalah sebagai berikut :

- 1) Pemrosesan teknis perizinan/ rekomendasi sesuai bidangnya;
 - 2) Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pengelolaan pajak daerah;
 - 3) Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penilaian, perhitungan, penetapan, pembatalan dan keberatan pajak daerah;
 - 4) Pembinaan dan pengawasan terhadap pendaftaran, pendataan, penilaian, perhitungan, penetapan, pembatalan dan keberatan pajak daerah.
- a) Seksi Pajak Hotel dan Restoran mempunyai fungsi :
- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pajak hotel, restoran dan air tanah;
 - (2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis dibidang pajak hotel, restoran dan air tanah;
 - (3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pajak hotel, restoran dan air tanah;

- (4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pajak hotel, restoran dan air tanah;
- (5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendapatan Pajak Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Seksi Pajak Hiburan dan Reklame mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pajak hiburan, reklame, dan sarang burung wallet;
- (2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pajak hiburan, reklame dan sarang burung wallet;
- (3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi di bidang pajak hiburan, reklame dan sarang burung wallet;
- (4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pajak hiburan, reklame dan sarang burung wallet;
- (5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendapatan Pajak Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Seksi Pajak Penerangan Jalan dan Parkir mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang pajak penerangan jalan, parkir, PBB dan BPHTB;
- (2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pajak penerangan jalan, parkir, PBB dan BHPTB;
- (3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pajak penerangan jalan, parkir, PBB dan BPHTB;
- (4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendapatan Pajak Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan

Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah di bidang perimbangan dan lain-lain pendapatan. Rincian tugas Bidang Perimbangan dan lain-lain pendapatan adalah sebagai berikut :

- 1) Penyusunan perumusan bahan penetapan pendapatan kebijakan pengelolaan retribusi daerah;
- 2) Failitasi, *supervis*, *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan retribusi daerah;
- 3) Pembinaan dan pengawasan retribusi daerah skala kota;

- 4) Pelaksanaan pengelolaan pinjaman dan obligasi daerah, serta BLU Kota;
- 5) Pengawasan pinjaman dan obligasi daerah, serta BLU Kota;
- 6) Usulan program dan kegiatan kota untuk didanai dari DAK;
- 7) Penyiapan data realisasi penerimaan Dana Bagi Hasil (DBH) kota;
- 8) Pelaksanaan penagihan, pengurangan, angsuran, restitusi, kompensasi dan penghapusan piutang pajak daerah yang sudah kadaluarsa.

a) Seksi Perimbangan Pajak mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perimbangan pajak;
- (2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perimbangan pajak;
- (3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perimbangan pajak;
- (4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang perimbangan pajak;
- (5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Seksi Perimbangan Bukan Pajak mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perimbangan bukan pajak;
- (2) Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perimbangan bukan pajak;
- (3) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perimbangan bukan pajak;
- (4) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang perimbangan bukan pajak;
- (5) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Seksi Lain-lain Pendapatan mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perimbangan bukan pajak;
- (2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perimbangan bukan pajak;
- (3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang perimbangan bukan pajak;
- (4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

- (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Bidang Anggaran dan Perbendaharaan

Bidang Anggaran dan Perbendaharaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah di bidang anggaran dan perbendaharaan. Rincian tugas Bidang Anggaran dan Perbendaharaan adalah sebagai berikut :

- 1) Penyusunan tata tertib bahan masukan penetapan Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK) bagi siding DPOD;
 - 2) Perencanaan anggaran penanganan urusan pemerintah kota;
 - 3) Penyusunan perumusan bahan penetapan Peraturan Daerah tentang APBD dan perubahan APBD;
 - 4) Pengelolaan data dasar perhitungan alokasi DAU kota;
 - 5) Pengelolaan DAU kota;
 - 6) Pengelolaan DAK;
- a) Seksi Anggaran Pendapatan mempunyai fungsi :
- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang anggaran pendapatan;
 - (2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang anggaran pendapatan;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang anggaran pendapatan;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

b) Seksi Anggaran Belanja mempunyai fungsi :

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang anggaran belanja;

(2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang anggaran belanja;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang anggaran belanja;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Anggaran dan Perbendaharaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Seksi Perbendaharaan mempunyai fungsi :

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang perbendaharaan;

(2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang perbendaharaan;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang perbendaharaan;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

- (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Anggaran dan Perbendaharaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Bidang Kas dan Akuntansi

Bidang Kas dan Akuntansi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah di bidang Kas dan Akuntansi:

- 1) Pelaporan pengelolaan DAU kota;
- 2) Pengendalian dan pelaporan pengelolaan DAU;
- 3) Pengendalian dan pelaporan pengelolaan DBH;
- 4) Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan tentang sistem dan prosedur akuntansi pengelolaan keuangan daerah kota;
- 5) Penyusunan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD kota;
- 6) Penyusunan kebijakan anggaran keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi tanggungjawab bersama.

a) Seksi Kas mempunyai fungsi :

- (1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kas;
- (2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kas;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang kas;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Kas dan Akuntansi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Seksi Akuntansi mempunyai fungsi :

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang akuntansi;

(2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang akuntansi;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang akuntansi;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Kas dan Akuntansi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi :

(1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang evaluasi dan pelaporan;

(2) Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang evaluasi dan pelaporan;

(3) Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang evaluasi dan pelaporan;

(4) Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

(5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Kas dan Akuntansi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Sedangkan untuk UPTD Pelayanan Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan penyusunan program kegiatan pemungutan dan pelayanan pajak;
- 2) Pelaksanaan pendaftaran dan pendataan wajib pajak dan objek pajak;
- 3) Pelaksanaan penilaian, verifikasi dan perhitungan usulan besarnya ketetapan pajak;
- 4) Pelaksanaan penyesuaian SPOP dan SPTPD kepada wajib pajak serta menghimpun dan mengolah kembali hasil SPOP dan SPTPD;
- 5) Pelaksanaan penyampaian SPPT dan SKPD kepada Wajib Pajak;
- 6) Pelaksanaan penerimaan dan penyetoran pajak ke Rekening Kas Umum Daerah;
- 7) Pelaksanaan pemrosesan permohonan keringanan, keberatan, pembetulan, pembatalan, angsuran dan penundaan pembayaran, banding, pembebasan, restitusi, mutasi dan pengurangan sanksi administrasi pajak serta penghapusan piutang pajak;

- 8) Pelaksanaan analisis data dan uji kelayakan atas surat permohonan yang diajukan Wajib Pajak;
- 9) Pelaksanaan pengawasan objek pajak;
- 10) Pelaksanaan pembukuan, pelaporan dan pengendalian atas pungutan dan penyetoran pajak;
- 11) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait;
- 12) Pelaksanaan ketatausahaan UPTD;
- 13) Pelaksanaan sosialisasi dan penyuluhan pajak;
- 14) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

UPTD Pelayanan Pajak terdiri dari 5 (lima) Sub Unit Tata Usaha, Sub Unit Pendataan, Sub Unit Penetapan, Sub Unit Penagihan dan Sub Unit Pengendalian dan Pelaporan. Rincian fungsi masing-masing Sub Bagian dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Sub Unit Tata Usaha mempunyai tugas :
 - (1) Menyusun perencanaan dan kegiatan UPTD;
 - (2) Melaksanakan urusan keuangan, rumah tangga, perlengkapan dan peralatan serta kebersihan kantor;
 - (3) Melaksanakan administrasi umum dan kepegawaian;
 - (4) Melaksanakan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan;

- (5) Melaksanakan pelayanan permohonan benda-benda berharga dan porporasi;
 - (6) Melakukan penerimaan dan penyetoran pajak ke Rekening Kas Umum Daerah;
 - (7) Melaksanakan pemungutan dan pelayanan pajak;
 - (8) Melaksanakan pemungutan dan pelayanan pajak;
 - (9) Melaksanakan koordinasi penyusunan laporan UPTD;
 - (10) Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan pajak;
 - (11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b) Sub Unit Pendataan mempunyai tugas :
- (1) Melaksanakan pendaftaran dan pendataan objek dan subjek pajak;
 - (2) Menyampaikan SPOP dan SPTD serta penghimpun dan mengolah kembali hasil SPOP dan SPTPD dari Wajib Pajak;
 - (3) Melaksanakan perubahan data terhadap objek dan subjek pajak;
 - (4) Melaksanakan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - (5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala UPTD sesuai dengan tugas fungsinya;
- c) Sub Unit Penetapan mempunyai fungsi :
- (1) Melaksanakan penilaian pajak;

- (2) Melaksanakan perhitungan pajak;
 - (3) Melaksanakan usulan besaran ketetapan pajak;
 - (4) Melaksanakan pendistribusian dan menyimpan arsip yang berkaitan dengan penetapan;
 - (5) Melaksanakan pelaporan pelaksanaan kegiatan;
 - (6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- d) Sub Unit Penagihan dan Keberatan mempunyai tugas :
- (1) Melaksanakan pelaksanaan SPPT dan SKPD kepada wajib pajak;
 - (2) Melaksanakan penagihan pajak;
 - (3) Melaksanakan pelaksanaan pemrosesan keringanan, keberatan, pembebasan, penghapusan piutang pajak dan pengurangan sanksi administrasi pajak;
 - (4) Melaksanakan monitoring dan penagihan tunggakan pajak;
 - (5) Melaksanakan perhitungan angsuran pajak;
 - (6) Melaksanakan perhitungan jumlah restitusi dan/ atau kompensasi, penundaan dan pembelian pembayaran pajak;
 - (7) Melaksanakan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - (8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepada UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e) Sub unit pengendalian dan pelaporan mempunyai tugas:
- (1) Melaksanakan penyusunan potensi pajak dan target pajak;

- (2) Melaksanakan monitoring dan pengendalian pelaksanaan pemungutan dan pelayanan pajak;
- (3) Melaksanakan penyusunan dan pemeliharaan data pajak;
- (4) Melaksanakan pembukuan dan pelaporan pajak;
- (5) Melaksanakan pelaporan dan pelaksanaan tugas;
- (6) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Gambaran Subyek Penelitian

Subyek pajak dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang melakukan kegiatan usaha yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Surabaya.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi penelitian adalah penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di Kota Surabaya. Deskripsi ini menjelaskan mengenai proses atau pelaksanaan penelitian, karakteristik, deskripsi tanggapan responden, deskripsi variabel kesadaran wajib pajak, deskripsi variabel kualitas pelayanan pajak, variabel deskripsi pemahaman peraturan perpajakan, dan deskripsi variabel kepatuhan wajib pajak.

1. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini memperoleh data berupa data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah wajib pajak efektif yang

terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Surabaya dan kegiatan usaha berlokasi pada Surabaya Timur. Penyebaran kuesioner dilakukan selama satu bulan lebih dimulai bulan November hingga bulan Desember 2019 dengan mendatangi langsung setiap responden.

Kuesioner yang disebar sebanyak 145. Pada kuesioner yang dibagikan sebanyak 119 dapat diolah sedangkan kuesioner kembali namun tidak dapat diolah karena cacat sebanyak 9 dan untuk kuesioner yang tidak kembali saat disebar sebanyak 17. Dalam penelitian ini kuesioner yang kembali dengan sempurna dapat diolah semua tanpa ada batasan dan untuk kuesioner yang cacat dapat dibuang dan tidak dipergunakan. Berikut adalah rincian pendistribusian kuesioner yang di gambarkan dengan tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah	Presentase %
Kuesioner disebar	145	100%
Kuesioner tidak dapat diolah	26	18%
Kuesioner kembali dapat diolah	119	82%

Sumber: Data Diolah

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berupa gambaran umum mengenai subjek pajak yang mencakup usia, jenis kelamin, jabatan, tingkat

pendidikan terakhir, dan lama menjadi wajib pajak. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Berdasarkan Usia

Adapun ringkasan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	20 – 30 Tahun	46
2	31 – 40 Tahun	48
3	41 – 50 Tahun	21
4	> 50 Tahun	4
Total		119

Sumber: Data Diolah

Penelitian ini membagi usia kedalam empat tingkatan, dimulai dari usia 20 – 30 tahun sebanyak 46 responden, usia berkisar 31 – 40 tahun sebanyak 48 responden, usia 41 – 50 tahun sebanyak 21 responden, dan usia > 50 tahun sebanyak 4 responden.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun ringkasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki – laki	77
2	Perempuan	42

Total	119
-------	-----

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 119 responden yang terpilih, sebanyak 77 responden berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 42 responden berjenis kelamin perempuan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki – laki.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun ringkasan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA/Sederajat	67
2	D3	11
3	S1	31
4	S2	0
5	Lainnya	10
Total		119

Sumber: Data Diolah

Pada tabel 4.4 memberikan informasi mengenai tingkat pendidikan responden. Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tingkat SMA/Sederajat sebanyak 67 responden, D3 sebanyak 11 responden, S1 sebanyak 31 responden, untuk tingkat S2 sebanyak

0 atau tidak ada, dan untuk tingkat pendidikan lainnya sebanyak 10 responden yang telah mengisi kuesioner yang telah dibagikan.

d. Berdasarkan Jabatan

Adapun ringkasan karakteristik responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Pemilik	83
2	Manager	35
3	SPV	1
Total		119

Sumber: Data Diolah

Dapat diketahui dari tabel 4.5 bahwa sebagian besar responden yang memiliki jabatan sebagai pemilik sebanyak 83 responden, untuk jabatan manager sebanyak 35 responden dan jabatan SPV sebanyak 1 responden.

e. Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Adapun ringkasan karakteristik responden berdasarkan lama menjadi wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

No	Lama Menjadi Wajib Pajak	Jumlah
1	1 – 5 Tahun	60

2	6 – 10 Tahun	58
3	11 – 15 Tahun	1
4	> 15 Tahun	0
Total		119

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui responden dengan lama melakukan usaha 1 – 5 tahun sebanyak 60 responden, responden dengan lama melakukan usaha 6 – 10 tahun sebanyak 58 responden, responden dengan lama melakukan usaha 11 – 15 tahun sebanyak 1 responden dan untuk responden yang sudah lama melakukan usaha lebih dari 15 tahun terhitung 0 atau tidak ada.

3. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dapat dilakukan dengan uji korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel yaitu membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} , metode yang digunakan untuk uji validitas adalah metode *pearson correlation* dengan tingkat signifikansi 5% dan dengan melihat nilai df untuk menentukan r_{tabel} yaitu $df = n - 2$ maka $df = 119 - 2 = 117$, sehingga diketahui r_{tabel} yaitu 0,1515. Untuk mengetahui nilai dari r_{hitung} menggunakan program SPSS yang dapat dilihat pada *correlated item-total correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,1515 atau nilai signifikansi diatas 0,05 maka instrument penelitian dikatakan valid.

Penelitian ini menggunakan pengujian validitas terhadap semua variabel penelitian yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari masing-masing pernyataan untuk menilai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Item Pernyataan	Nilai Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,390	0,1515	Valid
X _{1.2}	0,344	0,1515	Valid
X _{1.3}	-0,090	0,1515	Tidak Valid
X _{1.4}	0,574	0,1515	Valid
X _{1.5}	0,477	0,1515	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.7 hasil perhitungan uji validitas variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa nilai signifikan dari masing-masing indikator pernyataan terdapat yang kurang dari 0,05 sehingga empat dari lima indikator dinyatakan valid atau dapat mengukur variabel kesadaran wajib pajak, terdapat satu indikator yang tidak valid karena nilai r_{tabel} lebih besar dari nilai r_{hitung} maka dari itu X_{1.3} dikeluarkan dan tidak diikuti sertakan dalam perhitungan selanjutnya. Berikut adalah hasil dari pengujian ulang validitas yang dilakukan setelah X_{1.3} tidak diikuti sertakan untuk perhitungan, sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Item Pernyataan	Nilai Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,576	0,1515	Valid
X _{1.2}	0,346	0,1515	Valid
X _{1.4}	0,601	0,1515	Valid
X _{1.5}	0,619	0,1515	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.8 setelah dilakukannya pengujian ulang pada variabel kesadaran wajib pajak dengan tidak mengikut sertakan X_{1.3} menunjukkan nilai signifikan dari masing-masing indikator pernyataan $> 0,05$, maka dari itu dapat dikatakan valid semua dan bisa dilanjutkan untuk perhitungan selanjutnya.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Item Pernyataan	Nilai Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
X _{2.1}	0,446	0,1515	Valid
X _{2.2}	0,409	0,1515	Valid
X _{2.3}	0,369	0,1515	Valid
X _{2.4}	0,488	0,1515	Valid
X _{2.5}	0,619	0,1515	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan uji validitas variabel pelayanan pajak menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing $> 0,05$. Sehingga seluruh indikator dinyatakan valid atau dapat mengukur variabel pelayanan pajak.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	r tabel	Keterangan
-----------------	----------------	---------	------------

	(r hitung)		
X _{3.1}	0,406	0,1515	Valid
X _{3.2}	0,548	0,1515	Valid
X _{3.3}	0,588	0,1515	Valid
X _{3.4}	0,661	0,1515	Valid
X _{3.5}	0,597	0,1515	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.10 hasil perhitungan uji validitas variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing indikator $> 0,05$, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid atau dapat mengukur variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item Pernyataan	Nilai Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
Y ₁	0,456	0,1515	Valid
Y ₂	0,555	0,1515	Valid
Y ₃	0,615	0,1515	Valid
Y ₄	0,654	0,1515	Valid
Y ₅	0,616	0,1515	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.11 hasil perhitungan uji validitas variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa nilai signifikan korelasi masing-masing indikator $> 0,05$, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid atau dapat mengukur variabel kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah dari masing-masing variabel dikatakan reliabel dengan menggunakan uji statistic *Cronbrach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbrach Alpha* $> 0,6$ Ghozali (2012:47). Hasil uji reliabilitas disajikan dalam tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,718	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,705	0,6	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_3)	0,778	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,705	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah

Tabel 4.12 menunjukkan hasil nilai Alpha untuk masing-masing variabel yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian untuk pengukuran item pada masing-masing indikator dalam variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel semua dan dapat digunakan dalam penelitian.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas, karena

data yang digunakan adalah data *cross section* maka uji autokorelasi tidak dilakukan.

a. Pengujian Multikolinieritas

Pendekatan yang digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka model regresi dapat dinyatakan bebas dari multikolinieritas dan sebaliknya.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
x1	,941	1,063
x2	,875	1,142
x3	,894	1,119

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai VIF dari seluruh variabel independen kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas atau tidak terjadi gejala multikolinieritas sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

b. Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari

residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan dengan pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas menggunakan metode rank spearman yaitu melihat korelasi dari masing-masing variabel bebas dengan nilai residual. Jika korelasi rank spearman menghasilkan nilai signifikansi $> 5\%$ maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Koefisien	Sig.
Kesadaran Wajib Pajak	0,075	1,000
Kualitas Pelayanan Pajak	0,071	1,000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,065	1,000

Sumber: Data Diolah

Dari hasil tabel 4.14 menunjukkan pada nilai signifikansi masing-masing dari variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan perpajakan rata-rata sebesar 1,000 $> 5\%$, maka semua variabel dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian dapat di simpulkan nonheteroskedastisitas terpenuhi dan dikatakan valid.

c. Pengujian Normalitas

Prosedur yang digunakan jika melakukan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* adalah dengan melihat hasil dari nilai signifikansi $> 0,05$, maka dengan begitu dapat disimpulkan model residual regresi berdistribusi normal.

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39974753
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.150
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.635
Asymp. Sig. (2-tailed)		.827

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Diolah

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa taraf signifikan yang diperoleh lebih tinggi dengan taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi telah terdistribusi secara normal atau dengan kata lain data telah memenuhi asumsi normalitas.

5. Hasil Regresi

a. Persamaan Regresi

Dari hasil data yang terkumpul melalui analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Dapat diperoleh hasil analisis regresi linier sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.601	1.737		2.073	.040
x1	.029	.075	.026	.390	.697
x2	.260	.071	.256	3.671	.000
x3	.551	.065	.587	8.517	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,601 + 0,029 X_1 + 0,260 X_2 + 0,551 X_3$$

b. Nilai Kostanta

Nilai kostanta pada persamaan regresi linier sebesar 3,601, hal ini menunjukkan bahwa apabila $X_1, X_2, X_3 = 0$, maka nilai $Y = 3,601$. Dengan kata lain apabila variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), pemahaman peraturan perpajakan (X_3) tidak memberikan pengaruh karena kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 3,601. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor lain diluar variabel kesadaran wajib pajak

(X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), pemahaman peraturan perpajakan (X_3) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y).

c. Koefisien Regresi

- 1) Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X_1) adalah bernilai positif sebesar 0,029, hal ini menunjukkan bahwa jika X_1 berubah satu satuan, maka Y akan tetap berubah sebesar 0,029 dengan anggapan variabel X_2 dan X_3 tetap. Sedangkan tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_1 dan Y , artinya apabila kesadaran wajib pajak semakin baik maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) adalah bernilai positif sebesar 0,260, hal ini menunjukkan bahwa jika X_2 berubah satu satuan maka Y akan berubah sebesar 0,260 dengan variabel X_1 dan X_3 tetap. Sedangkan tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_2 dan Y , artinya apabila kualitas pelayanan pajak semakin baik maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel pemahaman peraturan perpajakan X_3 adalah bernilai positif sebesar 0,551, hal ini menunjukkan bahwa jika X_3 berubah satu satuan maka Y akan berubah sebesar 0,551 dengan anggapan variabel X_1 dan X_2

tetap. Sedangkan tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_3 dan Y , artinya apabila pemahaman peraturan perpajakan semakin baik maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

6. Uji Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan tingkat koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.17

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715 ^a	,512	,499	1,41789

a. Predictors: (Constant), x_3 , x_1 , x_2

b. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah

a. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,715 menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan pemahaman peraturan perpajakan (X_3) dengan variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sangat kuat.

b. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,512 memiliki arti bahwa pengaruh variabel bebas kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan pemahaman peraturan perpajakan (X_3)

dengan variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 51,2% dan sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Statistik F

Uji f atau yang dapat disebut dengan uji hipotesis simultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, jika tingkat signifikansi yang digunakan (α) $>$ 0,05 maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependent sebaliknya jika tingkat signifikansinya (α) $<$ 0,05 maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependent.

Tabel 4.18 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	F	Sig.
Regression	40,174	,000 ^b

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Sumber: Data Diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi (α) $<$ 0,05 dan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $40,174 > F_{tabel}$ 1,39, maka dapat dikatakan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

2. Pengaruh Persial Uji t

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan perindependen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan ketentuan melihat jumlah *Degree of Freedom* (df) adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5% dengan melihat nilai dari t_{hitung} , jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Tabel 4.19 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	2,073	,040	
Kesadaran	,390	,697	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan	3,671	,000	Signifikan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	8,517	,000	Signifikan

a. Dependent Variable: y
Sumber: Data Diolah

- a. Hasil uji t antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,390 < t_{tabel} 1,657$ dan nilai signifikan sebesar $0,697 > 0,05$, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka hipotesis 1 dalam penelitian ini ditolak.
- b. Hasil uji t antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,671 > t_{tabel} 1,657$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak maka hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

- c. Hasil uji t antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $8,517 > t_{tabel}$ 1,657 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran di kota Surabaya. Berikut adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran

Setelah di analisis, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini ditolak atau kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi yang ditunjukkan dalam tabel 4.19 diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki nilai t_{hitung} uji t sebesar 0,390

lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,657 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,697 lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2015) dimana dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2018) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran meliputi fungsi pajak yang dibayarkan, kesadaran untuk mau melakukan kewajiban perpajakan, dan kesediaan membayar pajak dengan benar sehingga dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh. Kesadaran timbul dari dalam diri sendiri untuk bertindak sesuatu yang sesuai atau tidak, hal ini dapat tercerminkan dari kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan atau atas kesadaran wajib pajak.

Menurut Herry (2012) faktor-faktor yang menghambat atau menurunkan tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak, antara lain :

- a) Prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak kooperatif. Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin.

Perlu usaha keras untuk lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut.

- b) Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi wajib pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
- c) Bagi calon wajib pajak, sistem *self assessment* dianggap menguntungkan sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindari dari kewajiban ber-NPWP. Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk tertutup sehingga tidak tersentuh oleh DJP.
- d) Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarikan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya.
- e) Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasarana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
- f) Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

Sedangkan tentang kesukarelaan wajib pajak dalam membayar pajak, secara spesifik faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Oleh sebab itu, sudah seharusnya pemerintah dan semua

pihak yang berhubungan dengan pajak untuk memperhatikan hal-hal yang mampu memulihkan kepercayaan masyarakat, serta transparan dalam pengelolaan dan penggunaan dana pajak dapat dilakukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membuktikan bahwa dana pajak telah digunakan dengan semestinya. Apabila wajib pajak telah mempunyai kesadaran membayar pajak, maka kewajiban membayar pajak tidak memberatkan lagi dan dengan sukarela wajib pajak akan membayar pajaknya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran

Setelah di analisis, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi yang ditunjukkan dalam tabel 4.19 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki nilai t_{hitung} uji t sebesar 3,671 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,657 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan

pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat karena merasa dimudahkan.

Menurut Erlina (2017) semakin baik kualitas pelayanan pajak maka dapat mendorong wajib pajak untuk lebih antusias dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa responden menilai kualitas pelayanan pajak di kantor pelayanan pajak kota Surabaya dalam penilaian yang tinggi. Hal ini tidak lepas dari upaya Direktorat Jenderal Pajak yang selalu berupaya dalam meningkatkan pelayanan melalui reformasi administrasi perpajakan dan hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

3. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran

Setelah di analisis, hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil regresi yang ditunjukkan dalam tabel 4.19 diketahui bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_3) memiliki nilai t_{hitung} uji t sebesar 8,517 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1.657 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika seseorang wajib pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan – peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengenai fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas wajib pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya, memahami sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri), serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Erlina (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan dan mengetahui resiko yang akan dihadapi senantiasa tetap pada keputusan yang diambilnya, yaitu wajib pajak akan tetap melaksanakan kewajibannya tanpa memperhatikan resiko yang sudah diketahuinya.

Dengan demikian diharapkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dapat meningkat dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

