

## **Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPA) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Tabanan**

### **The Influence Of Tax Understanding, Taxpayer Awareness, And The Implementation Of The Tax Service System (SILPA) On The Level Of Taxpayer Compliance Of Hotels And Restaurants In Tabanan Regency**

**Kadek Bintang Nimas Ayu Rastiti<sup>a</sup>, I Gede Putu Banu Astawa<sup>b</sup>, Nyoman Suadnyana Pasek<sup>c</sup>**

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha<sup>a,b,c</sup>

Email: <sup>a</sup>bintang.nimas@undiksha.ac.id

#### **Abstract**

*This study aims to analyze and examine the effect of tax understanding, taxpayer awareness, and the implementation of the Tax Service System (SILPa) on the compliance of hotel and restaurant taxpayers in Tabanan Regency. This study is quantitative research using primary data measured by a Likert scale. The research sample consisted of 83 hotel and restaurant taxpayers registered at the Regional Revenue Agency of Tabanan Regency, selected using a purposive sampling method. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results indicate that tax understanding, taxpayer awareness, and the implementation of the Tax Service System (SILPa) have a positive and significant effect on the compliance of hotel and restaurant taxpayers in Tabanan Regency.*

**Keywords:** Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Tax Service System (SILPa), Taxpayer Compliance

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diukur menggunakan skala Likert. Sampel penelitian berjumlah 83 wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabanan dan ditentukan dengan metode purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

**Kata kunci:** Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Layanan Pajak (SILPa), Kepatuhan Wajib Pajak

## **1. Pendahuluan**

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan pembangunan nasional karena menyumbang lebih dari 80% penerimaan negara dalam APBN, dengan proyeksi tahun 2024 sebesar Rp2.309,9 triliun atau 82,4% dari total penerimaan negara (Yasa et al., 2021; Hariani, 2024), sehingga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak dipandang sebagai sumber pendapatan berisiko rendah karena berasal dari kontribusi wajib warga negara yang bersifat memaksa dan digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 (Yasa et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, pemahaman ketentuan hukum, kesadaran membayar pajak, serta persepsi terhadap kualitas dan kemudahan sistem pelayanan perpajakan (Ayu Purnamawati dkk., 2024; Arie Wahyuni dkk., 2024). Namun demikian, tingkat

kepatuhan wajib pajak masih belum optimal, padahal kepatuhan yang mencakup pendaftaran, pelaporan, perhitungan, dan pembayaran pajak sesuai ketentuan merupakan faktor krusial dalam keberhasilan sistem perpajakan (Putra Yasa dkk., 2021; Martadinata & Yasa, 2023; Wardani & Kusumawati, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu didorong melalui penguatan pemahaman perpajakan, internalisasi tanggung jawab sosial, serta sosialisasi perpajakan yang efektif dan berkelanjutan agar pajak tidak lagi dipersepsikan sebagai beban, melainkan sebagai kontribusi pembangunan daerah dan nasional.

Sektor hotel dan restoran merupakan salah satu penyumbang potensial penerimaan pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota, khususnya di Bali sebagai destinasi pariwisata utama Indonesia. Kontribusi Pajak Hotel dan Restoran (PHR) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Bali pada tahun 2024 menunjukkan variasi antar wilayah, dengan Kabupaten Badung sebesar 27%, Kota Denpasar 20,8%, Kabupaten Gianyar 17%, serta Kabupaten Tabanan sebesar 5,81%, yang masih lebih tinggi dibandingkan beberapa kabupaten lainnya seperti Buleleng, Karangasem, dan Jembrana. Meskipun kontribusi PHR di Kabupaten Tabanan tergolong signifikan terhadap PAD, tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di wilayah tersebut masih mengalami fluktuasi. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak pada sektor ini belum sepenuhnya stabil, sehingga diperlukan perhatian dan upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan dan pengumpulan pajak daerah, khususnya melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

**Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Tabanan Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Yang Membayar Tepat Waktu	Rasio Kepatuhan(%)	Realisasi PAD (%)
2020	365	168	46%	72,5%
2021	465	250	54%	77,4%
2022	470	310	66%	85,5%
2023	520	285	55%	92,3%
2024	693	368	53%	109,0%

Berdasarkan tabel 1. terjadi fluktuasi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan selama periode 2020–2024. Pada tahun 2020 persentase kepatuhan wajib pajak hanya mencapai 46% akibat pandemi COVID-19 yang melumpuhkan aktivitas pariwisata. Seiring dengan pemulihan ekonomi, kepatuhan meningkat pada tahun 2022 mencapai 66%. Namun, tren positif ini kembali menurun pada tahun 2024 dengan rasio kepatuhan hanya sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah WP tidak selalu sejalan dengan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak tepat waktu. Kurangnya pemahaman perpajakan, rendahnya kesadaran wajib pajak, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi perpajakan menjadi faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Sebagai pembanding, rasio kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Gianyar selama periode 2020–2024 menunjukkan tren meningkat dari 55% pada tahun 2020 menjadi 80% pada tahun 2024, seiring dengan pemulihan sektor pariwisata, bertambahnya jumlah wajib pajak, serta membaiknya ketepatan pelaporan dan pembayaran pajak yang turut mendorong realisasi PAD hingga melampaui target. Tren positif ini mengindikasikan bahwa edukasi perpajakan,

penguatan pengawasan, dan pemanfaatan sistem layanan pajak digital berperan dalam menjaga kepatuhan yang lebih stabil, berbeda dengan Kabupaten Tabanan yang masih menghadapi penurunan kepatuhan akibat rendahnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak serta belum optimalnya penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa), sebagaimana dikonfirmasi melalui wawancara dengan pegawai Bapenda Kabupaten Tabanan.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman pajak. Pemahaman yang baik akan peraturan dan prosedur perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajiban mereka dengan benar dan tepat waktu (Daeli & Singgih, 2024). Pengelola yang memiliki pemahaman pajak tinggi akan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Sinarwati dkk., 2023). Wajib pajak yang memahami hak dan kewajibannya serta cara penghitungan dan pelaporan pajak cenderung lebih patuh. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap regulasi dan prosedur perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, khususnya di daerah dengan karakteristik pariwisata yang kuat seperti Bali. Penelitian oleh (Permata & Zahroh, 2022) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini tidak selalu konsisten dengan temuan penelitian lain seperti oleh (Setyani et al., 2022) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Pandangan, pengetahuan, atau wawasan yang tinggi sebagai masyarakat yang dianggap Wajib Pajak dalam berusaha memberikan pemahaman peraturan perpajakan, maka akan semakin patuh pada proses melakukan pembayaran pajak yang berdampak pada tingginya tingkat sikap patuh atau taatnya masyarakat sebagai Wajib Pajak (Diatmika dkk., 2021).

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran untuk membayar pajak lahir dari pemahaman mengenai pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara dan kesejahteraan bersama. Kesadaran ini bersifat internal dan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi, pendidikan, dan pengalaman (Rachmawati & Haryati, 2021). Kesadaran wajib pajak terbentuk melalui proses edukasi perpajakan yang berkesinambungan serta pengalaman empiris dalam merasakan manfaat langsung pembangunan daerah yang bersumber dari pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melihat pajak sebagai tanggung jawab moral dan sosial, bukan sekadar beban kewajiban. Sejalan dengan hal tersebut, kesadaran pajak terbentuk melalui proses edukasi yang berkelanjutan serta pengalaman langsung wajib pajak dalam merasakan manfaat pembangunan dari pajak yang dibayarkan. Wajib pajak membayar pajak bukan karena melihat untung rugi pribadi, tetapi karena mereka menganggap bahwa membayar pajak adalah kewajiban (Herawati dkk., 2025). Beberapa penelitian, seperti oleh (Saputra et al., 2022), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Begitu pula dengan penelitian (Astawa dkk, 2024) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah, terutama pada pelaku usaha sektor pariwisata.

Faktor ketiga adalah penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa). Sistem ini merupakan website yang diluncurkan pada 1 Maret 2023 oleh pemerintah Kabupaten Tabanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Dengan adanya SILPa, proses pelaporan pajak menjadi lebih praktis, efisien, dan transparan. Penerapan sistem layanan pajak berbasis elektronik mampu

meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, serta kepercayaan wajib pajak, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak daerah. Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi layanan pajak daerah berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, serta kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Wardhani et al., 2021) menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi perpajakan berbasis elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan implementasi SILPa juga sangat bergantung pada tingkat literasi digital dan dukungan teknis yang diberikan kepada wajib pajak. Keberhasilan digitalisasi layanan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas pendampingan, pelatihan, dan sosialisasi kepada wajib pajak.

Penelitian ini menganalisis pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan dengan menggunakan Teori Kepatuhan (Compliance Theory) yang menekankan peran faktor internal dan eksternal dalam membentuk perilaku patuh pajak (Trivedi et al., 2004). Studi ini memodifikasi penelitian Putra & Sujana (2021) dengan mengganti variabel kualitas pelayanan fiskus menjadi penerapan SILPa sebagai inovasi digital daerah, memperluas objek penelitian pada hotel dan restoran, serta dilakukan pada konteks wilayah dan waktu yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mengisi celah hasil penelitian sebelumnya yang belum konsisten sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan dan optimalisasi penerimaan pajak sektor pariwisata di Kabupaten Tabanan.

## **2. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hubungan antarvariabel melalui data numerik dan analisis statistik secara objektif dan sistematis. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, khususnya pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian mencakup seluruh hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan yang terdaftar di Bapenda, telah menggunakan SILPa, dan aktif melaporkan atau membayar pajak dalam dua tahun terakhir, dengan total populasi yang memenuhi kriteria sebanyak 468 wajib pajak dari sekitar 693 unit usaha (Sugiyono, 2017). Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu: (1) Wajib Pajak yang terdaftar di Bapenda Kabupaten Tabanan; (2) Telah menggunakan atau terdaftar dalam sistem SILPa; dan (3) Aktif melakukan pelaporan atau pembayaran pajak dalam 2 Tahun terakhir. Besarnya sampel dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 83 wajib pajak hotel dan restoran yang dianggap representatif (Ghozali, 2013). Pengumpulan data dilakukan melalui teknik survei menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin untuk mengukur variabel pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan SILPa, serta didukung oleh teknik dokumentasi berupa data jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak daerah sektor hotel dan restoran. Analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data (Ghozali, 2013), uji validitas dan

reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi untuk menilai kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### Hasil

#### Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Pajak (X1)	83	17	25	21.61	1.766
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	83	17	25	20.83	1.866
Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) (X3)	83	15	25	21.01	2.200
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	83	17	25	21.55	2.333

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian dengan jumlah responden sebanyak 83 memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Variabel Pemahaman Pajak (X1) memiliki nilai minimum 17 dan maksimum 25 dengan mean sebesar 21,61 dan standar deviasi 1,766, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak (X2) memiliki nilai minimum 17 dan maksimum 25 dengan mean 20,83 serta standar deviasi 1,866. Selanjutnya, variabel Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) (X3) memiliki nilai minimum 15 dan maksimum 25 dengan nilai rata-rata 21,01 dan standar deviasi 2,200. Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum 17 dan maksimum 25 dengan mean sebesar 21,55 serta standar deviasi 2,333. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki tingkat pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan pajak yang cukup baik, dengan tingkat variasi data yang masih tergolong wajar.

#### Analisis Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data terhadap 83 responden, karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau dari jenis kelamin, jabatan, jenis usaha, dan lama usaha. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (74,7%), sedangkan laki-laki sebanyak 21 orang (25,3%). Dari sisi jabatan, sebagian besar responden menjabat sebagai Accounting sebanyak 78 orang (94,0%) dan hanya 5 orang (6,0%) yang berstatus Manager. Berdasarkan jenis usaha, 49 responden (59,0%) berasal dari sektor restaurant dan 34 responden (41,0%) berasal dari sektor hotel. Adapun berdasarkan lama usaha, mayoritas responden memiliki usaha selama 4 tahun sebanyak 22 orang (26,5%), diikuti 5 tahun sebanyak 18 orang (21,7%), 3 tahun sebanyak 17 orang (20,5%), 6 tahun sebanyak 11 orang (13,3%), 7 tahun sebanyak 9 orang (10,8%), 8 tahun sebanyak 4 orang (4,8%), dan yang paling sedikit adalah 2 tahun sebanyak 2 orang (2,4%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman usaha yang cukup dan latar belakang pekerjaan yang relevan, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

### Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian, yaitu bagian identitas responden untuk memastikan kriteria responden dan bagian instrumen penelitian yang mengukur variabel dengan skala Likert 5 poin. Setelah data terkumpul, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya, diukur dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel; seluruh item instrumen dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,217). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk menilai kestabilan instrumen, dan semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha masing-masing lebih besar dari 0,70, seperti pada Tabel 4.6. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian dan dapat memberikan data yang konsisten untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat statistik sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian terbebas dari permasalahan normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pemenuhan asumsi klasik penting agar hasil analisis regresi linier berganda dapat memberikan estimasi yang tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid. Adapun ringkasan hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Uji Asumsi Klasik**

Jenis Uji	Variabel / Indikator	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
<b>Uji Normalitas</b>	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	Sig. > 0,05	Data Berdistribusi Normal
<b>Uji Multikolinearitas</b>	Pemahaman Pajak (Tolerance)	0,933	> 0,10	Tidak terjadi multikolinearitas
	Pemahaman Pajak (VIF)	1,072	< 10	
	Kesadaran Wajib Pajak (Tolerance)	0,705	> 0,10	
	Kesadaran Wajib Pajak (VIF)	1,418	< 10	
	Penerapan SILPa (Tolerance)	0,749	> 0,10	
	Penerapan SILPa (VIF)	1,336	< 10	
<b>Uji Heteroskedastisitas</b>	Pemahaman Pajak (Sig.)	0,877	Sig. > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	Kesadaran Wajib Pajak (Sig.)	0,726	Sig. > 0,05	
	Penerapan SILPa (Sig.)	0,457	Sig. > 0,05	

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh asumsi dasar regresi linier berganda. Data penelitian terbukti berdistribusi normal, tidak ditemukan adanya hubungan linear yang kuat antarvariabel independen, serta tidak terjadi ketidaksamaan varians residual. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, maka model regresi dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menguji pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah uji kualitas data dan uji asumsi klasik dilakukan dan data dinyatakan layak maka selanjutnya dilakukan analisis linear berganda yang dilakukan melalui *software* SPSS 25 dan memperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.005	3.035		-.990	.325
	Pemahaman Pajak	.547	.113	.414	4.827	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.255	.123	.204	2.067	.042
	Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa)	.353	.102	.333	3.474	.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,005 + 0,547(X_1) + 0,255(X_2) + 0,353(X_3) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (-3,005) menunjukkan bahwa apabila semua variabel independen bernilai nol, kepatuhan wajib pajak diperkirakan sebesar -3,005, yang dalam konteks praktis dapat dianggap sebagai titik awal model.
2. Pemahaman Pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,547 memiliki pengaruh positif ( $p = 0,000$ ), artinya setiap peningkatan satu satuan pemahaman pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,547 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Kesadaran Wajib Pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,255 juga berpengaruh positif ( $p = 0,042$ ), menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak satu satuan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,255 satuan.
4. Penerapan SILPa memiliki koefisien regresi sebesar 0,353 memiliki pengaruh positif ( $p = 0,001$ ), sehingga setiap peningkatan satu satuan pada penerapan sistem layanan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,353 satuan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi, nilai  $R^2 = 0,457$  menunjukkan bahwa 45,7% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 54,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, standar error of the estimate sebesar 1,751 menunjukkan rata-rata deviasi prediksi model dari nilai observasi aktual, yang relatif kecil sehingga model regresi dianggap cukup baik dalam memprediksi kepatuhan wajib pajak.

### Pembahasan

#### Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Tabanan

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,547 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan

pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan akan diikuti oleh peningkatan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, dengan asumsi variabel lain tetap. Analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa rata-rata pemahaman pajak responden berada pada kategori tinggi, yang memperkuat hasil pengujian statistik tersebut. Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang menyatakan bahwa kepatuhan dapat terbentuk melalui pemahaman terhadap aturan, prosedur, serta konsekuensi hukum perpajakan. Wajib pajak yang memahami tata cara penghitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak cenderung lebih patuh karena menyadari risiko dan sanksi atas pelanggaran. Selain itu, dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, pemahaman pajak berperan dalam membentuk sikap positif terhadap perilaku patuh, yang selanjutnya mendorong niat dan tindakan kepatuhan pajak secara konsisten.

Berdasarkan temuan lapangan, sebagian besar wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan telah memiliki pengetahuan dasar mengenai perpajakan dan memahami peraturan daerah yang mengatur pajak hotel dan restoran. Namun, dalam aspek teknis seperti perhitungan pajak, prosedur pelaporan, dan pemahaman sanksi, banyak wajib pajak yang masih mengandalkan jasa konsultan pajak. Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi dalam kuesioner adalah pemahaman terhadap peraturan daerah pajak hotel dan restoran, yang menunjukkan bahwa pemahaman regulasi sudah cukup baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prayoga (2021), Rahayu et al. (2021), serta Suarcini & Indraswarawati (2022) yang menyimpulkan bahwa pemahaman pajak merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak daerah.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Tabanan**

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,255 dan signifikansi 0,042 ( $< 0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Analisis deskriptif turut memperlihatkan bahwa rata-rata kesadaran wajib pajak berada pada kategori cukup tinggi, yang mendukung hasil pengujian statistik tersebut. Secara konseptual, temuan ini selaras dengan teori kepatuhan yang menekankan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor paksaan, tetapi juga oleh kesadaran internal wajib pajak mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan. Dalam *Theory of Planned Behavior*, kesadaran wajib pajak berkaitan dengan norma subjektif, yaitu keyakinan bahwa membayar pajak merupakan perilaku yang benar dan diharapkan oleh lingkungan sosial, sehingga mendorong niat untuk berperilaku patuh.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan telah menyadari peran pajak sebagai kontribusi bagi pembangunan daerah dan memandang pembayaran pajak sebagai bentuk tanggung jawab sebagai warga negara. Wajib pajak umumnya membayar pajak tepat waktu untuk menghindari sanksi serta melaporkan pajak sesuai kondisi usaha, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang mengeluhkan beban pajak. Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi adalah anggapan bahwa membayar pajak merupakan tanggung jawab sebagai warga negara. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putra &



Sujana (2021), Hidayat & Wati (2022), Rahayu et al. (2021), serta Ardiassa et al. (2023) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Tabanan**

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,353 dan nilai signifikansi 0,001 ( $< 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal penerapan SILPa, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak daerah. Nilai rata-rata penerapan SILPa yang relatif tinggi juga menunjukkan bahwa sistem ini telah dimanfaatkan dengan cukup baik oleh sebagian besar wajib pajak. Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan yang menyatakan bahwa kemudahan sistem, kejelasan prosedur, dan dukungan fasilitas dapat meningkatkan kepatuhan prosedural wajib pajak. Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, SILPa berperan sebagai faktor kontrol perilaku yang dirasakan, di mana wajib pajak merasa lebih mampu dan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena adanya sistem layanan pajak digital yang praktis dan terintegrasi.

Berdasarkan kondisi di lapangan, meskipun masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum sepenuhnya fasih menggunakan SILPa, sistem ini dirasakan memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelaporan, menjamin keamanan data, serta meningkatkan ketersediaan informasi dan layanan bantuan perpajakan. Pernyataan dengan tingkat persetujuan tertinggi adalah keyakinan responden terhadap keamanan dan kerahasiaan data dalam SILPa, yang mencerminkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem tersebut. Temuan ini mendukung penelitian Wardani & Rahmadini (2021), Suarcini & Indraswarawati (2022), serta Hermanto & Erawati (2023) yang menyatakan bahwa penerapan sistem pelayanan pajak digital mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

### **Implikasi**

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis, praktis, dan kebijakan yang saling terintegrasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan. Secara teoritis, temuan bahwa pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak memperkuat relevansi teori kepatuhan (compliance theory) serta Theory of Planned Behavior, yang menegaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh faktor kognitif, moral, dan dukungan sistem pelayanan, tidak semata-mata oleh sanksi. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman dan kesadaran perpajakan, serta pemanfaatan SILPa secara optimal, mampu mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak serta mengurangi kendala administratif yang berpotensi menurunkan kepatuhan. Dari sisi kebijakan, temuan ini dapat menjadi dasar bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabanan untuk merumuskan strategi peningkatan kepatuhan yang tidak hanya berfokus pada penegakan sanksi, tetapi juga pada penguatan edukasi dan sosialisasi perpajakan serta penyempurnaan SILPa dari aspek kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan kualitas layanan, sehingga dapat

mendorong peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan prosedur perpajakan, serta semakin tinggi kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah, maka kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga cenderung meningkat. Selain itu, keberadaan SILPa mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga mengurangi kendala administratif dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh penegakan aturan, tetapi juga oleh aspek edukasi, kesadaran, dan dukungan sistem pelayanan perpajakan yang efektif.

### **Saran**

Bagi pemerintah daerah, khususnya Badan Keuangan Daerah, disarankan untuk terus meningkatkan edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak hotel dan restoran guna memperkuat pemahaman dan kesadaran perpajakan. Selain itu, optimalisasi penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) perlu terus dilakukan melalui pengembangan fitur, peningkatan kemudahan penggunaan, serta stabilitas sistem, dengan tetap mengombinasikan pendekatan persuasif melalui pelayanan yang berkualitas dan pengawasan serta penegakan aturan secara konsisten agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat secara berkelanjutan.

Bagi wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan, disarankan untuk terus meningkatkan pemahaman terhadap peraturan dan prosedur perpajakan daerah serta menumbuhkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajak secara sukarela, jujur, dan tepat waktu. Wajib pajak juga diharapkan dapat memanfaatkan SILPa secara optimal, mengikuti sosialisasi atau bimbingan teknis perpajakan, serta menerapkan pencatatan dan pembukuan transaksi usaha secara tertib dan akurat guna meminimalkan kesalahan pelaporan, denda, maupun sanksi administratif.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pendidikan, atau kepercayaan terhadap pemerintah, serta memperluas objek dan lokasi penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan secara lebih luas. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau mixed methods dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak.

## **6. Daftar Pustaka**

- Ardiasa, I. M., Sutapa, I. N., & Chandra Artha Aryasa, I. P. G. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 4(2), 7–12. <https://doi.org/10.22225/jraw.4.2.8466.7-12>
- Arie Wahyuni, Artiwi. (2024). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di

- Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*.
- Ayu Purnamawati, Dewi. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Buleleng Yang Dimoderisasi Sanksi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*
- Banu Astawa, Hermaswari. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pemadanan NIK sebagai NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal VJRA*
- Daeli, N. I., & Singgih, R. P. (2024). Analisis Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Sebagai Hak Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(4), 379–387.
- Gede Diatmika, Dianartini. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Sikap Wajib Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Pada UMKM Di Kabupaten Buleleng). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi, Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermanto, & Erawati. (2023). Kesadaran Wajib Pajak, Penggunaan Aplikasi Pagi Denpasar dan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel pada Wajib Pajak Restoran. *Journal Management Business*, 3(2), 121–165.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Martadinata, I. P. H., & Yasa, I. N. P. (2023). Relativisme Etis Dan Intensi Untuk Melakukan Manajemen Laba: Studi Eksperimen Dalam Konteks Tekanan Kepatuhan. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(04), 934–944. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i04.70977>
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Maumere. *Co-Creation : Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 6–13. <https://doi.org/10.55904/cocreation.v1i2.352>
- Prayoga, A. E. (2021). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pemahaman Peraturan, Sanksi Pajak dan Relasi Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. Doctoral dissertation, Univeristas Negeri Jakarta.
- Putra, K. V. P., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), 166. <https://doi.org/10.23887/jap.v12i1.30824>
- Putra Yasa, Widia. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekuitas*
- Rachmawati, N. T., & Haryati, T. (2021). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Call for Paper (SENAPAN)*, 1(1), 418–429. <https://doi.org/10.33005/senapan.v1i1.258>
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

- Di Sarangan Magetan. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Afriani, V. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Setyani, M. T., Harimurti, F., & Suharno. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada UMKM Batik di Pasar Klewer Surakarta). *WIJoB - Widya Dharma Journal of Business*, 1(01), 1–20. <https://doi.org/10.54840/wijob.v1i01.24>
- Sinarwati, Sugiantara. (2023). Pengaruh Pemahaman Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak BUMDes (Studi pada BUMDes di Kabupaten Buleleng). *Jurnal VJRA*
- Suarcini, N. N., & Indraswarawati, S. A. P. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Penerapan Kebijakan Pajak, dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Gianyar. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 287–296.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kialitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Trisna Herawati, Sari. (2025). Pengaruh Inovasi Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*
- Trivedi, M. H., Rush, A. J., Crismon, M. L., Kashner, T. M., Toprac, M. G., Carmody, T. J., Key, T., Biggs, M. M., Shores-Wilson, K., Witte, B., Suppes, T., Miller, A. L., Altshuler, K. Z., & Shon, S. P. (2004). Clinical Results for Patients With Major Depressive Disorder in the Texas Medication Algorithm Project. *Archives of General Psychiatry*, 61(7), 669–680. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.61.7.669>
- Wardani, D. K., & Kusumawati, F. D. (2023). Pengaruh Tax Knowledge Dan Pemahaman Ajaran Tri Pantangan Terhadap Niat Patuh Calon Wajib Pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(04), 998–1007. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i04.62929>
- Wardani, D. K., & Rahmadini, F. N. (2021). Pengaruh Aplikasi e-SPTPD Dalam Pembayaran Pajak Hotel, Restoran, Hiburan Dan Parkir Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 108–113.
- Wardhani, W. K., Titisari, K. H., & Suhendro, S. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Dan Good Corporate Governance terhadap Nilai Perusahaan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.264>
- Yasa, I. N. P., Putri Artini, N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1), 73–81. <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>