

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
RESTORAN

(Survey Pada Wajib Pajak Restoran Kabupaten Bantul)

Faiz Burhanuddin Priyasdi  
Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
faiz.burhanuddin..2014@fe.umy.ac.id

**ABSTRACT**

*This research aims to find out and analyze whether there is an effect on service quality, tax penalties and taxation knowledge on restaurant taxpayer compliance. This research was conducted on Restaurant Taxpayers registered at DPPKAD Bantul. From the research, there were 121 taxpayers' respondents. This research was conducted because of inconsistency results found in previous studies conducted by Ilat et al. (2016).*

*This research is descriptive research with a quantitative approach. The object of this research is all restaurant taxpayers in Bantul. The data in this research were obtained through a questionnaire.*

*The results showed that service quality has a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance. Tax penalties have a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance. Taxation knowledge has a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance.*

**Keywords:** *service quality, tax penalties, taxation knowledge and restaurant taxpayer compliance*

**LATAR BELAKANG**

Pajak di Indonesia merupakan salah satu pendapatan negara. Sebagai salah satu pendapatan negara maka setiap warga negara wajib untuk membayar pajak kepada pemerintah selaku penyelenggara negara. Kewajiban warga negara untuk membayar pajak dikarenakan pendapatan pajak berasal dari penghimpunan uang dari masyarakat. Pendapatan melalui pajak tidak semuanya masuk ke kas negara akan tetapi sebagian masuk ke dalam kas daerah. Pendapatan pajak yang masuk ke

dalam kas daerah biasa disebut dengan Pajak Daerah. Pajak daerah ada berbagai macam mulai dari pajak reklame, pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.

Pajak daerah kemudian dimanfaatkan oleh pemerintah untuk melaksanakan segala program dan pembangunan daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang meliputi infrastruktur, penggajian pegawai, dan menyediakan fasilitas kesehatan maupun pendidikan sumber dana terbesar salah satunya dari sektor pajak. Jika dilihat dari fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pajak dapat menopang pembangunan daerah.

Pemungutan pajak sendiri didasarkan pada UU Nomor 28 Tahun 2009 perubahan dari UU Nomor 34 Tahun 2000 yang menyebutkan bahwa kabupaten atau kota dapat menarik pajak daerah. Daerah mempunyai wewenang untuk memungut pajaknya sendiri sesuai ketentuan dan 2 peraturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan. Dapat diartikan bahwa pendapatan yang diperoleh daerah sangat besar untuk mengelola layanan publik karena pendapatan daerah tidak hanya meliputi dari pemerintah pusat melalui APBN tetapi dari pajak daerah yang tidak hanya mempunyai satu bidang pajak saja. Pajak restoran juga sudah diatur dalam perda kabupaten Bantul nomor 8 tahun 2010 tentang pajak daerah. Pada pasal 4a UU Nomor 42 Tahun 2009 disebutkan juga jika makanan dan minuman yang disajikan di hotel, restoran, rumah makan, warung dan sejenisnya, meliputi makanan dan minuman baik yang dikonsumsi di tempat maupun tidak, termasuk dalam objek pajak yang dikenai PPN. PERBUB No. 105 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pajak Restoran. Dimana dijelaskan bagaimana aturan dalam pemungutan, pembayaran serta proses menjadi wajib pajak restoran. Menteri

pariwisata dan ekonomi kreatif juga mengeluarkan peraturan mengenai restoran yaitu Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Rumah Makan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Supadmi dan L. K (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak restoran dalam membayarkan pajaknya di Dinas Pendapatan Daerah Kota Badung. Jati dan Ida (2016) memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran dalam membayarkan pajaknya. Setiawan dan Putu (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. pada penelitian Ilat *et al.* (2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran tetapi sanksi denda mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak restoran dalam membayarkan pajaknya.

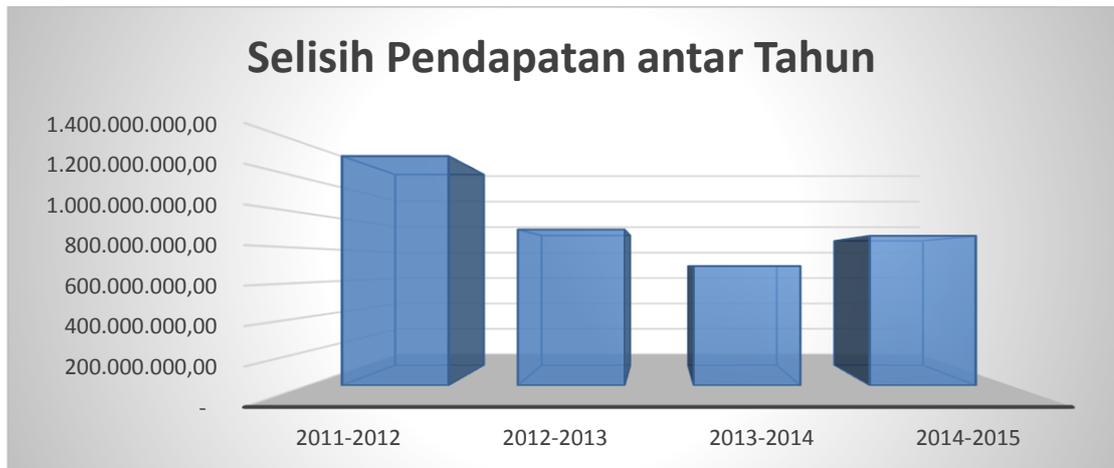
Penelitian ini mengangkat permasalahan tentang perbedaan hasil penelitian yang dilakukan Ilat *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran dengan penelitian yang dilakukan Supadmi dan L. K (2016), Jati dan Ida (2016), serta Setiawan dan Putu (2015) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Oleh karena itu peneliti ingin membuktikan secara empiris

apakah kualitas layanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran. Lokasi penelitian berada pada wilayah Kabupaten Bantul. Alasan memilih lokasi penelitian di Kabupaten Bantul karena jumlah wajib pajak restoran hingga tahun 2016 tercatat mencapai lima ratus tiga puluh satu (531) wajib pajak yang terdaftar di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Bantul. Pada Tahun 2011 sampai tahun 2015 pendapatan pajak daerah yang berasal dari pajak restoran selalu mengalami kenaikan diatas target yang ditentukan oleh pemerintah. Pendapatan pajak restoran dari tahun 2011 sampai tahun 2015 tergambar pada diagram 1. Pendapatan rata-rata pajak restoran dari tahun 2011 sampai tahun 2015 di Kabupaten Bantul mencapai Rp 3.585.923.526,18. Sedangkan selisih pendapatan antar tahun dari tahun 2011 sampai tahun 2015 di Kabupaten Bantul seperti digambarkan pada diagram 2.



Sumber : Bidang Penagihan DPPKAD Kab. Bantul

**DIAGRAM 1. 1: Informasi Pajak Restoran**



*Sumber: Bidang Penagihan DPPKAD Kab. Bantul*

### **DIAGRAM 1. 2: Selisih Pendapatan antar Tahun Pajak**

Pada diagram 2 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan selisih pendapatan mulai dari tahun 2012 sampai 2014 dan mulai naik lagi pada tahun 2015. Jika dilihat dari target yang ditentukan oleh pemerintah daerah pendapatan pajak restoran mempunyai pendapatan diatas target yang telah ditentukan pemerintah.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut lebih lanjut. Maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”. Penelitian ini merupakan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supadmi, L. K.(2006), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran” yang dilakukan pada tahun 2016. Perbedaan dari penelitian Supadmi dan L. K.(2016) yaitu pada objek penelitian serta variabel yang digunakan. Objek penelitian pada penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak restoran di Kabupaten Bantul dan variabel yang digunakan pada penelitian yang akan dilakukan hanya ada tiga variabel yaitu kualitas layanan,

sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan, sedangkan pada penelitian Supadmi, L. K.(2016) objek penelitiannya pada Kabupaten Badung dan variable yang diambil adalah kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak restoran. Peneliti menghilangkan variabel pemeriksaan pajak karena variabel sanksi perpajakan telah mencakup dalam pemeriksaan pajak dimana sanksi diterapkan berdasarkan pada pemeriksaan yang telah dilakukan oleh petugas perpajakan terhadap wajib pajak.

## **LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS**

### ***Stewardship Theory***

Menurut Donaldson dan Davis dalam Purnamawati *et. al* (2017) teori *stewardship* menggambarkan situasi dimana manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan suatu organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok *principals* dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Menurut Putro (2013) teori *stewardship* mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan pemilik. Menurut Purnamawati *et. al* (2017) pemerintah akan berusaha maksimal dalam menjalankan pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai pemimpin yang mempunyai wewenang dalam mengendalikan dan mengarahkan setiap kegiatan yang berada di wilayah kekuasaan pemerintahannya. Pengendalian yang

dilakukan oleh pemerintah dimaksudkan agar setiap warganya dapat merasakan fasilitas yang diberikan pemerintah. Meskipun dikendalikan oleh pemerintah, masyarakat mempunyai hak dalam wilayah atau daerah yang ditempatinya karena negara sebagai organisasi yang kepemilikannya bersifat bersama.

### **Teori Bakti / Kewajiban Mutlak**

Teori bakti atau kewajiban mutlak merupakan teori yang pada dasarnya adalah paham organisasi (*organische staatsleer*). Menurut Lihin (2017) Teori ini menyatakan bahwa negara sebagai suatu organisasi yang bertugas menyediakan kepentingan umum. Pengambilan keputusan untuk melakukan tindakan yang dirasa perlu termasuk didalamnya keputusan dalam bidang pajak. Sifat yang seperti ini merupakan hak mutlak negara dalam memungut pajak sedangkan rakyat sebagai tanda buktinya harus membayar. Pada teori ini dasar hukum dari pajak terdapat pada hubungan antara rakyat dengan negara, yang pada kesimpulannya negara berhak memungut pajak dan rakyat berkewajiban membayar pajaknya. Aspek pemahaman dari teori bakti sendiri menurut Setyadi (2012) yaitu:

- a. Hukum pajak terletak dalam hubungan rakyat dan negara
- b. Negara menyelenggarakan kepentingan umum untuk rakyatnya, karena ada hubungan maka negara memungut pajak terhadap rakyatnya
- c. Rakyat membayar pajak karena merasa berbakti kepada negara

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bantul**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, yang termasuk dalam pelayanan yaitu rangkaian kegiatan

untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Supadmi dan L. K. (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Menurut Jati dan Ida (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Setiawan dan Putu (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *Stewardship Theory*, kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok *principals* dan manajemen. Jika dihubungkan dengan teori tersebut maka kepuasan yang diterima wajib pajak atas pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan kesuksesan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan yang didapatkan oleh wajib pajak atas pelayanan yang diberikan pemerintah tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sedangkan menurut teori bakti, negara merupakan suatu organisasi mempunyai tugas menyediakan kepentingan umum dan rakyat sebagai anggota organisasi berbakti kepada negara atau organisasi. Jika dihubungkan dengan teori tersebut maka pemerintah mempunyai tugas memberikan kepentingan umum bagi wajib pajak berupa layanan ketika wajib pajak membayar pajak terutangnya sebagai wujud rakyat berbakti kepada negara.

Perilaku seseorang yang baik maka akan dibalas dengan kebaikan. Begitu pula dengan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak. Jika pemerintah memperlakukan wajib pajak dengan baik maka wajib pajak akan

membalasnya dengan kebaikan yaitu berupa kepatuhan dalam membayar pajak terutangnya. Kualitas layanan yang diberikan pemerintah selama ini menjadikan sebuah cerminan atas diperhatiannya kepada wajib pajak. Apabila kualitas layanan yang diberikan selama ini dirasa sudah cukup baik oleh wajib pajak maka wajib pajak akan menaikkan kepatuhan perpajakannya, tetapi apabila sebaliknya kualitas layanan yang diberikan pemerintah belum cukup baik dirasakan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan menurunkan kepatuhan perpajakannya.

Peneliti berpendapat bahwa kualitas layanan yang mencerminkan perilaku yang baik, memberikan fasilitas yang memadai kepada wajib pajak, dan penguasaan teknologi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa puas dengan pemerintah serta dipermudah dalam melaksanakan kewajibannya. Berdasarkan penjelasan diatas maka peeliti menurunkan hipotesis:

H<sub>1</sub> : Kualitas layanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bantul**

Sanksi pajak merupakan alat untuk mencegah atau alat preventif sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Menurut Undang-undang negara dibagi menjadi dua macam yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif bertujuan untuk menutupi kerugian negara atas kelalaian wajib pajak. Sanksi pidana bertujuan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang lalai. Sanksi pidana merupakan alat terakhir fiskus kepada wajib pajak supaya norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Modugu and John (2014) menyatakan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah faktor sanksi. Pranadata (2014)

mempunyai kesimpulan bahwa terlaksananya sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jati dan Ida (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Menurut Supadmi dan L. K. (2016) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Setiawan dan Putu (2015) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bagi wajib pajak sanksi perpajakan merupakan peringatan atas ketidakpatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan sangat penting untuk mengatur wajib pajak agar lebih disiplin dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi sendiri bertahap dalam penerapannya. Dimulai dari sanksi administratif yang berupa denda atas keterlambatan pembayaran hingga pada sanksi pidana. Sanksi perpajakan sendiri digunakan pemerintah untuk mengatur wajib pajak agar patuh terhadap aturan dan memenuhi kewajibannya. Semakin tegas sanksi yang dikenakan wajib pajak maka wajib pajak semakin patuh. Berdasarkan penjelasan diatas maka peeliti menurunkan hipotesis:

H<sub>2</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran

### **Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bantul**

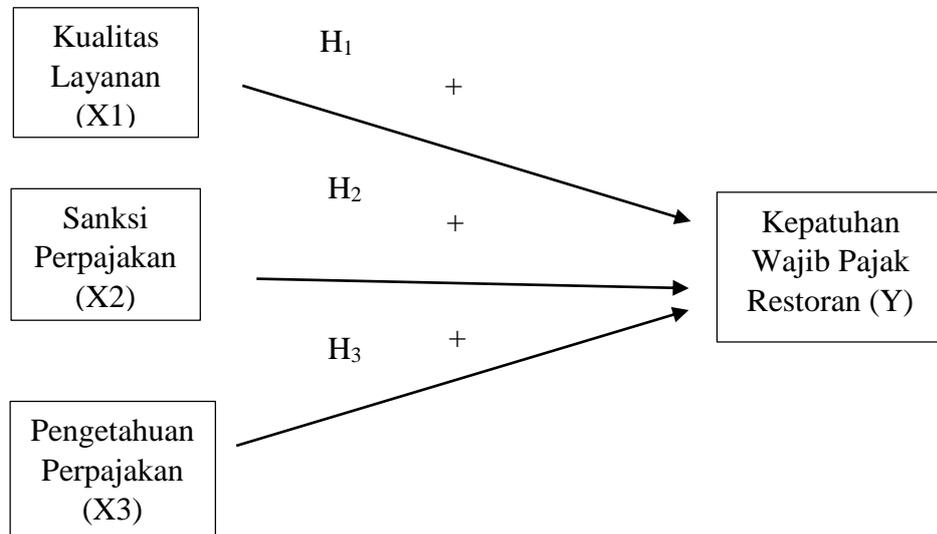
Menurut Punarbhawa (2013) pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak berdasarkan dari tahu, ingat dan ilmu tentang peraturan perpajakan yang didapatkannya dari undang-undang perpajakan. Rendahnya pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak dapat membuat rasa ketidakpercayaan serta sikap negative

terhadap pajak, sedangkan pengetahuan tentang perpajakan yang baik dapat menimbulkan perilaku positif wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Niemirowski *et al.*, 2002). Menurut Hofmann *et al.* (2008) faktor terpenting yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan tentang perpajakan. Fjeldstad *et al.* (2012) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat menentukan kepatuhan wajib pajak untuk tidak bisa lagi menghindari kewajiban pajaknya.

Menurut Supadmi dan L. K. (2016) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Membuktikan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka, semakin patuh untuk memenuhi kewajibannya.

Z. A *et., al* (2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dapat mempengaruhi ketercapaian tujuan perpajakan, fungsi pajak dan manfaat pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka peeliti menurunkan hipotesis:  
H<sub>3</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran

## MODEL PENELITIAN



**GAMBAR 2. 1: Model Penelitian**

## METODE PENELITIAN

### Obyek Penelitian

Objek penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang berada di wilayah Kabupaten Bantul yang sesuai kriteria atau masuk ke dalam wajib pajak restoran dan sesuai dengan peraturan pemda Bantul.

### Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer, dalam penelitian ini data diambil dengan metode survey. Dimana kuesioner akan dibagikan kepada wajib pajak restoran.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Metode yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu wajib pajak ditemui di setiap rumah makan maupun restoran di wilayah Kabupaten Bantul dan didatangi langsung oleh peneliti di Kabupaten Bantul. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan alpha 8% atau 0,08 yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian

Pada penelitian ini jumlah populasi adalah 531 wajib pajak restoran dapat dilihat pada lampiran ke 3 dan alpha 0,08 sehingga diperoleh jumlah sampel yaitu 120,73 dibulatkan menjadi 121 sampel. Pengambilan sampel ini dilakukan di Kabupaten Bantul.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data menggunakan survey. Kuesioner akan dibagikan kepada para wajib pajak restoran. Kuesioner yang telah dikembalikan akan diolah menjadi data sehingga dapat memberikan suatu hasil.

## **Data Analysis**

### **Uji Kualitas Instrumen dan Data**

- (1) Uji Validitas. Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2004). Instrument penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai sig < 5%.
- (2) Uji Realibilitas. Uji realibilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini adalah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Data dianggap reliabel apabila *Cronbach Alpha* di atas 0,6 (Ghozali, 2005).

### **Statistik Deskriptif**

Pengujian ini mencakup cara-cara menghimpun dan mengolah data serta menganalisis dan menyajikan data untuk memberikan gambaran kondisi yang terjadi di wilayah penelitian dilakukan. Data-data yang ada akan diolah dengan menghitung nilai dari masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan serta variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak restoran.

### **Uji Asumsi Klasik**

- (1) Uji Normalitas Data. Uji normalitas data dilakukan dengan *One-sample Kolmogorov Smirnov Test*, dikatakan memiliki data berdistribusi normal apabila nilai *Asymp.sig (2 tailed)* > 0,05. Jika signifikansi di bawah 0,05 bersrti

data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

- (2) Uji Multikolinearitas. Pengujian yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kolerasi antar variabel bebas. Kriteria model regresi yang baik tidak terjadi kolerasi antar variabel independen.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan *Variance-Inflation Factor* (VIF), dengan dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai VIF < 10 atau nilai *tolerance* > maka tidak terjadi multikolinearitas.

- (3) Uji Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas), yaitu jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedstisitas pada penelitian ini menggunakan ujigletser, yaitu dengan cara meregres variabel dependen dengan nilai absolute dari residual (Abs\_Res). Jika hasil pengujian diperoleh nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Uji Hipotesis dan Analisis Data**

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Sanksi Perpajakan

X3 = Pengetahuan Perpajakan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien masing-masing variabel

e = Kesalahan / error

### **Uji Signifikansi Data**

Uji signifikansi nilai F dimaksudkan untuk menguji apakah kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran. Jika  $\text{Sig} < \alpha = 5\%$  maka dapat disimpulkan bahwa apakah kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

### **Uji Nilai t**

Uji signifikansi nilai t digunakan untuk menguji signifikansi dan hipotesis masing-masing variabel independen, yaitu kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak restoran. Untuk menentukan kesimpulan dapat dilihat dari nilai Sig. Jika masing-masing variabel memiliki nilai  $\text{Sig} < \alpha = 5\%$  dengan nilai koefisien searah dengan hipotesis, yang artinya  $H_a$  diterima, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **Uji Koefisien Determinasi**

Penggunaan koefisien determinasi adalah untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai koefisien korelasi ditunjukkan oleh angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika koefisien determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasinya adjusted ( $R^2$ )

semakin mendekati angka 1 (satu) maka variabel terikatnya semakin berhubungan dengan variabel bebas.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Pada penelitian ini, data yang digunakan peneliti adalah data primer dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Obyek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul yang terdiri dari 121 responden. Peneliti menentukan dan mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh hasil sebanyak 121 responden. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner di Kabupaten Bantul yang dilakukan mulai tanggal 17 Juli 2018 - 1 Agustus 2018. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling* yaitu wajib pajak ditemui di setiap rumah makan maupun restoran di wilayah Kabupaten Bantul dan didatangi langsung oleh peneliti di Kabupaten Bantul.

### **Demografi Responden**

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif. Dari responden yang diamati penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, Usia, dan Tingkat Pendidikan. Berikut ini hasil dari distribusi frekuensi setiap karakteristik responden.

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah responden laki-laki berjumlah 76 dengan persentase 63% dan responden perempuan berjumlah 45 dengan persentase 37%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul sebagian besar adalah responden dalam kategori laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (63%).

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia responden 25-34 tahun tercatat sebanyak 10 dengan persentase 8%, usia 35-44 tahun tercatat sebanyak 33 dengan persentase 27%, usia 45-54 tahun tercatat sebanyak 57 dengan persentase 47%, dan usia  $\geq 55$  tahun tercatat sebanyak 21 dengan persentase 18%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul sebagian besar adalah termasuk responden dalam kategori 45-54 tahun sebanyak 57 responden (47%).

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Hasil pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA/K sebanyak 66 orang dengan persentase 55%, memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 55 orang dengan persentase 45%. Pendidikan terakhir yang paling banyak yang di tempuh oleh responden di DPPKAD Bantul yaitu SMA/K dengan jumlah responden sebanyak 66 orang dengan persentase 55%, sedangkan responden

dengan tingkat pendidikan S1 dengan jumlah responden 55 orang dengan persentase 45%.

## **Hasil Uji Kualitas Instrumen dan Analisis Data**

### **Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif dijelaskan agar dapat memberikan gambaran terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

**TABEL 4. 1**  
**Hasil Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	121	11	30	21.71	3.582
Sanksi Perpajakan	121	6	20	14.61	2.814
Pengetahuan Perpajakan	121	5	24	17.79	3.612
Kepatuhan Wajib Pajak	121	5	25	19.06	3.682
Valid N (listwise)	121				

**Sumber: data primer yang diolah, 2018**

Tabel 4.1 merupakan hasil uji statistik deskriptif yang menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki jumlah sampel (N) sebanyak 121 sampel. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum 30 dengan rata-rata 21,71 dan standar deviasi 3,682. Variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum 20 dengan rata-rata 14,61 dan standar deviasi 2,814. Variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum 24 dengan rata-rata 17,79 dan standar deviasi 3,612. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum 25 dengan rata-rata 19,06 dengan standar deviasi 3,682.

## Hasil Uji Kualitas Instrumen

## Hasil Uji Validitas

**TABEL 4. 2**  
**Ringkasan Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Kualitas Layanan	1	0,361	0,945	Valid
	2	0,361	0,945	Valid
	3	0,361	0,631	Valid
	4	0,361	0,901	Valid
	5	0,361	0,945	Valid
	6	0,361	0,654	Valid
Sanksi Perpajakan	1	0,361	0,948	Valid
	2	0,361	0,948	Valid
	3	0,361	0,447	Valid
	4	0,361	0,948	Valid
Pengetahuan Perpajakan	1	0,361	0,623	Valid
	2	0,361	0,836	Valid
	3	0,361	0,836	Valid
	4	0,361	0,493	Valid
	5	0,361	0,836	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	1	0,361	0,661	Valid
	2	0,361	0,746	Valid
	3	0,361	0,825	Valid
	4	0,361	0,716	Valid
	5	0,361	0,811	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2018

## Hasil Uji Reliabilitas

**TABEL 4. 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Crombach's Alpha</i>	Standar Reliabel	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0,946	0,70	6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,918	0,70	4	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,883	0,70	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,895	0,70	5	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan *Crombach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,946, sanksi perpajakan sebesar 0,918, pengetahuan perpajakan sebesar 0,883 dan kepatuhan wajib pajak 0,895. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini reliabel karena nilai *Crombach's Alpha* > 0,70.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dengan hasil sebagai berikut:

### Hasil Uji Normalitas

**TABEL 4. 4**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		121
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06982259
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.024
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.417
Asymp. Sig. (2-tailed)		.995

a. Test distribution is Normal.

**Sumber: data primer yang diolah, 2018**

Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai asymp Sig (2-tailed) yaitu sebesar 0,995 > alpha 0,05, karena nilai sig lebih besar dari alpha 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## Hasil Uji Multikolinearitas

**TABEL 4. 5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	1	(Constant)	3.581			2.249		1.593
	Kualitas Layanan	.402	.086	.391	4.703	.000	.858	1.166
	Sanksi Perpajakan	.215	.102	.165	2.100	.038	.968	1.033
	Pengetahuan Perpajakan	.202	.085	.199	2.383	.019	.855	1.170

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### Sumber : data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa VIF masing-masing variabel memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai tolerance masing-masing variabel lebih dari 0,1. Variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF sebesar 1,166 dan nilai *tolerance* 0,858. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai VIF sebesar 1,033 dan nilai *tolerance* 0,968. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai VIF sebesar 1,170 dan nilai *tolerance* 0,855. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada data masing-masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

**TABEL 4. 6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.017	1.355		2.965	.004
	Kualitas Layanan	.029	.052	.054	.554	.581
	Sanksi Perpajakan	-.030	.062	-.045	-.491	.625
	Pengetahuan Perpajakan	-.100	.051	-.192	-1.954	.053

a. Dependent Variable: RES2

### **Sumber: data primer yang diolah, 2018**

Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen lebih besar dari alpha 0,05. Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig sebesar 0,581, variabel sanksi perpajakan memiliki nilai sig sebesar 0,625, variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai sig sebesar 0,053. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Hasil Uji Hipotesis**

### **Hasil Persamaan Regresi Berganda**

**TABEL 4. 7**  
**Hasil Uji Nilai T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.581	2.249		1.593	.114
Kualitas Layanan	.402	.086	.391	4.703	.000
Sanksi Perpajakan	.215	.102	.165	2.100	.038
Pengetahuan Perpajakan	.202	.085	.199	2.383	.019

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber : data primer yang diolah, 2018**

Pada tabel 4.7 menunjukkan hasil uji nilai t yang menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 3,581 - 0,402 \text{ KL} + 0,215 \text{ SP} + 0,202 \text{ PP}$$

**Hasil Uji Nilai F**

**TABEL 4. 8**

**Uji Nilai F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	496.614	3	165.538	17.127	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1130.857	117	9.665		
	Total	1627.471	120			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber : data primer yang diolah, 2018**

Hasil uji nilai F pada tabel 4.9 menunjukkan nilai F sebesar 17,127 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

## Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

**TABEL 4. 9**  
**Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 <sup>a</sup>	.305	.287	3.10893

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### **Sumber : data primer yang diolah, 2018**

Berdasarkan tabel 4.10 nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,305 atau 30,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap dependen sebesar 30,5% dan sisanya 69,5% dijelaskan oleh variabel lain.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul**

Hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan nilai (B) 0,402 sehingga H<sub>1</sub> diterima. Hal ini semakin baik kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas perpajakan dan meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya, artinya:

- a. Wajib Pajak berpersepsi bahwa penguasaan peraturan perpajakan oleh wajib pajak sangat diperlukan.
- b. Wajib Pajak berpersepsi bahwa kecepatan pelayanan dan kesesuaian prosedur sangat diperlukan.
- c. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan membantu wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.
- d. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan memberikan informasi dengan jelas dan dapat diterima oleh wajib pajak mengenai peraturan perpajakan.
- e. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan mampu berkomunikasi dengan baik.
- f. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul pada wajib pajak.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas perpajakan dan meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya. Sistem yang dianut di Indonesia adalah *self assessment sistem* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan secara penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor serta melaporkan kewajibannya, dan dapat menunjukkan sifat kegotongroyongannya pajak sebagai wujud kewajiban dan kecintaan kenegaraan setiap anggota masyarakat.

Dengan kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan meningkat diharapkan wajib pajak mampu bekerjasama dengan baik dan jujur dalam

melaporkan kewajiban pajaknya sehingga dapat meningkatkan penerimaan untuk membiayai pembangunan Negara. Hal ini sejalan dengan penelitian Supadmi dan L.K., (2016) , Z. A *et. al* (2015), Jati dan Ida (2016), serta Setiawan dan Putu (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Bantul. Namun tidak sejalan dengan penelitian Ilat *et al.* (2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,038 < \alpha 0,05$  dan nilai (B) 0,215 sehingga  $H_2$  diterima. Artinya sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Semakin tegas sanksi yang dikenakan wajib pajak maka wajib pajak semakin patuh, artinya:

- a. Wajib Pajak merasa apabila belum melakukan pembayaran pajak restoran maka mendapatkan sanksi administratif berupa denda.
- b. Wajib Pajak merasa apabila memiliki tunggakan pajak akan mendapat surat teguran.
- c. Wajib Pajak merasa petugas pajak akan bertindak tegas kepada para wajib pajak restoran yang belum / terlambat membayar pajak restoran.
- d. Wajib Pajak merasa malu apabila mendapatkan surat teguran karena tidak membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan Supadmi dan L. K., (2016), Jati dan Ida (2016), Pranadata (2014), Z. A *et., al* (2015), Modugu dan John (2014) serta Setiawan dan Putu (2015).

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul**

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,019 < \alpha 0,05$  dan nilai (B) 0,202 sehingga  $H_3$  diterima. Menurut Punarbhawa (2013) pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak berdasarkan dari tahu, ingat dan ilmu tentang peraturan perpajakan yang didapatkannya dari undang-undang perpajakan, artinya:

- a. Wajib Pajak merasa mengetahui fungsi pajak yang telah dibayar.
- b. Wajib Pajak berpersepsi bahwa dengan membayar pajak, maka pembangunan fasilitas umum menjadi lebih baik.
- c. Wajib Pajak berpersepsi bahwa dengan membayar pajak, wajib pajak dapat menikmati sarana prasarana sebagai kebutuhan umum.
- d. Wajib Pajak merasa mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membaya pajak dengan benar.
- e. Wajib Pajak merasa mengetahui bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supadmi dan L. K., (2016) serta Z. A *et., al* (2015), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran wajib pajak akan

cenderung memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak mengetahui pajak yang dibayarkannya dipergunakan oleh pemerintah untuk kegiatan pemerintahan dan dapat dirasakan wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung.

Analisis deskriptif yang dilakukan pada penelitian ini memperkuat pendapat mengenai semakin baik kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak yang ingin memenuhi kewajiban perpajakannya maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya karena wajib pajak merasa puas atas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka menyetujui apabila kualitas layanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilat *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran. Dia menyatakan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus kepada wajib pajak tidak membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

## **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

### **Simpulan**

- (1) Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.
- (2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

- (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

### **Saran**

- (1) Ruang lingkup penelitian hanya dilakukan di Kabupaten Bantul sehingga penelitian ini terbatas generalisasinya.
- (2) Penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner tanpa dilengkapi dengan metode observasi atau wawancara, sehingga kemungkinan besar informasi yang disampaikan responden rentan terhadap informasi bias.
- (3) Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan, sedangkan masih banyak variabel lain yang mempunyai pengaruh cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.
- (4) Penelitian ini sebagian besar masih mengadopsi kuesioner yang dipakai peneliti sebelumnya, sehingga kemungkinan terjadi kekeliruan pada objek yang diteliti peneliti sebelumnya.

### **Keterbatasan Penelitian**

- (1) Menambah jumlah variabel independen yang memungkinkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran, seperti pemeriksaan pajak, kesadaran dan motivasi.
- (2) Menambah jumlah responden dan memperluas wilayah penelitian sehingga data yang diperoleh dari responden dapat mendukung secara kuat hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti.

## **Implikasi**

- (1) Bidang Ekonomi. Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dibidang pajak daerah khususnya pada pajak restoran dan rumah makan yang berada di wilayah Kabupaten Bantul.
- (2) Bidang Sosial. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan edukasi pada masyarakat khususnya wajib pajak restoran maupun rumah makan dibidang pajak restoran dan rumah makan.
- (3) Bidang Lingkungan Perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu membuat lingkungan perpajakan lebih taat, teratur dan nyaman kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aengatombom, Pengertian Objek Penelitian, <https://id.scribd.com/doc/149548027/Pengertian-Objek-penelitian>, Diakses tanggal 28 Mei 2017.
- Azhari A. Samudra, 2005, *Perpajakan di Indonesia, keuangan, Pajak dan Retribusi*, Jakarta: Hecca Publishing.
- Bayu Caroko, dkk., 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak, *Jurnal Perpajakan*.
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Carolina, Veronica, 2009, *Pengetahuan Pajak*, Jakarta: Salemba Empat
- Fatmawati, Yeni, 2016, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor", *Skripsi UMY*, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gusfahmi, 2015, Pajak Menurut Syariah, Sumber : <http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-menurut-syariah>, diakses pada 4 April 2017.
- Halim, Abdul, 2004, "Akuntansi Keuangan Daerah", Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, Jogiyanto, 2017, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 6, cetakan 5, BPFE, Yogyakarta.
- Herman Ligasetiawan, 2017, Penjelasan Aturan Tarif PPN di Restoran, <https://kumparan.com/maulana-ramadhan/penjelasan-aturan-tarif-ppn-di-restoran#BkshxdqgokQsJ67d.99>, Diakses pada sabtu 4 november 2017.
- Jati, I Ketut dan Ida Bagus Meindra Jaya, 2016, "Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran", *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, vol 16. Juli.
- Lihin, 2017, Teori Tentang Pemungutan Pajak, <http://www.referensi-makalah.com/2013/07/teori-tentang-pemungutan-pajak.html>, Diakses pada 7 November 2017.

- Mardiasmo, 2016, *Perpajakan*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Meliono, I., dkk., 2007, *Pengetahuan*, Dalam: MPKT Modul 1. Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI.
- Memah, Edward W, 2013, Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran Terhadap PAD Kota Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3
- Modugu, Kennedy Prince and John Obi Anyaduba, 2014, “Impact of Tax Audit on Tax Compliance in Nigeria”, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 5, No. 9; August 2014.
- Mufidah, et al, 2017, Analisis Pengaruh Pajak Parkir, Pajak Restoran dan Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Malang, *e-Jurnal Riset Manajemen*
- Notohatmojo, B. Soehakso, 2008, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah Kerja KPP Pratama Tigaraksa)", *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, vol 1. Maret.
- Nurmantu, Safri, 2015, *Pengantar Perpajakan*, Edisi 3, Jakarta: Granit.
- Poputra, Agus T., Garry A.G. Dotulong., dan David P.E. Saerang, 2014, “Analisis Potensi Penerimaan dan Efektivitas Pajak Restoran Di Kabupaten Minahasa Utara”, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 14 No. 2, Mei.
- Pranadata, I Gede Putu, 2014, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol. 2 No. 2 : Semester Genap 2013/2014. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Punarbhawa, I Gusti Agung Bagus, 2013, “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)”, *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*, Volume 5. Nomor 2, November.
- Purnamawati, I Gusti Ayu, Ni Kadek Pebriani, Edy Sujana, 2017, Kontribusi dan Efektifitas Pajak Galian Golongan C Pada Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karangasem, *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, No. 1 Vol.

- Putro, Prima Utama Wardoyo, 2013, “Pengaruh PDRB dan Ukuran Terhadap Pengendalian Intern Pemerintah Daerah dengan PAD Sebagai Variabel Intervening”, *Skripsi*, Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Semarang.
- Riyadi, Slamet, Pengertian Angket Menurut Para Ahli, <https://plus.google.com/108778983038189772221/posts/aL7uEdCPD7L>, Diakses tanggal 28 Mei 2017.
- Sekaran, uma, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Putu Ery dan Putu Aditya Pranata, 2015, “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak”, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Volume 2.
- Setyadi, Arif Indra, 2012, Teori Pemungutan Pajak, <http://notariatundip2011.blogspot.co.id/2012/03/teori-teori-pemungutan-pajak.html>, diakses pada 13 Desember 2017.
- Siahaan, Marihot, 2009, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Solehah, Heny Hapsari Riani, 2017, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan, dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Skripsi UMY*, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna, 2015, “Akuntansi Sektor Publik, Teori, Konsep, Aplikasi”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supadmi, Ni Luh dan L. K. Inten Pratiwi Sucandra, (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Volume 16, Agustus.
- Suroyo, Anwar, 2009, *Pemahaman Individu; observasi, Checklist, Kuisisioner, dan Sosiometri*, Semarang: Widya Karya.
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009, Tentang Definisi Pajak Restoran, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000, Tentang Pajak Daerah dan Retribusi, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Widodo, Widi, 2010, *Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak*, Bandung: CV. Alfabeta.

- Z. A, Zahroh., Bayu Caroko., dan Heru Susilo, 2015, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak", *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, vol 1, Januari. halaman 3.
- Zahidah, Choiriyatus, 2010, "Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan", *Skripsi UIN*, Jakarta.