



PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI DKI JAKARTA

Elisa Putri Panmer Simanjuntak

elisaputrips22@gmail.com

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dr. Hani Ismail, S.E., M.M., M.Ak

hanif.ismail@kwikkiangie.ac.id

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ABSTRAK

Pajak Restoran merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah yang nantinya akan digunakan untuk keperluan daerah. Oleh sebab itu kepatuhan wajib pajak restoran sangat berperan penting. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kesadaran pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sampel dari penelitian ini ialah wajib pajak restoran yang mengenakan PBI terhadap pelayanan yang diberikan atas restorannya yang berada disekitar DKI Jakarta. Pengambilan sampel dengan metode Purposive Sampling sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Penelitian ini menggunakan Skala Likert dan Skala Guttman, SPSS versi 25, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak, terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. Sedangkan Sanksi Pajak terbukti tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus

ABSTRACT

Restaurant tax is one type of local tax that will be collected and managed by the local government which will later be used for regional needs. Therefore, restaurant tax compliance plays an important role. The purpose of this study is to analyze the effect of knowledge, tax awareness and quality of tax services on restaurant taxpayer compliance. The sample of this research is restaurant taxpayers who impose PBI on the services provided to restaurants around DKI Jakarta. Sampling using purposive sampling method 100 individual business taxpayers. This research uses Likert Scale and Guttman Scale, SPSS version 25, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, and hypothesis testing. The conclusions obtained from the result of this study are Taxation knowledge and Taxpayer Awareness, proven to have an effect on Restaurant Taxpayer Compliance. Meanwhile, Tax Sanctions are proven to have no effect on restaurant Taxpayers Compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Sanctions



PENDAHULUAN

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya dalam perpajakan penting untuk ditelaah, karena sampai saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan masih sangat rendah. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak di Indonesia tergolong rendah pada Tahun 2016, dari 257 juta populasi penduduk di Indonesia, terdapat 30,08 juta wajib pajak yang terdaftar. Dari jumlah tersebut, hanya sekitar 12,7 juta wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan. Adapun *tax ratio* Indonesia pada tahun 2018 tercatat sebesar 10,3%. Pada tahun 2018 Unit Pelayanan dan Retribusi Daerah (UPRD) diinstruksikan untuk mengecek pajak restoran supaya potensi pajak dan target pajak daerah tahun 2018 tercapai. Karena menurut Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta bahwa DKI Jakarta banyak potensi restoran di pusat perbelanjaan, kantor dan ruko. (BPK Perwakilan Provinsi DKI Jakarta 2018).

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Rahayu 2017: 193). Wajib Pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh.

Salah satu yang dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah adalah tingkat pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak akan mendorong wajib pajak tersebut untuk patuh membayar pajak, seringkali kasus ketidakpatuhan wajib pajak ialah karena kurangnya pemahaman wajib pajak akan kewajibannya. Salah satunya ialah kepatuhan wajib pajak restoran yang berpikiran bahwa kewajibannya dalam membayar pajak ialah hanya PB 1, bahkan Sebagian mereka beranggapan dikenakan pajak berganda Ketika mereka diharuskan untuk membayar pajak UMKM atas penghasilan mereka. Kurangnya sosialisasi pengetahuan pajak menyebabkan wajib pajak sulit untuk memahami aturan- aturan hukum pajak yang berlaku sehingga wajib pajak bingung untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Katini dan Suardana (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sedangkan Hasil penelitian Hariningsih (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara dan daerah. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu 2017: 191). Hasil penelitian Katini dan Suardana (2017) menunjukan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Namun hasil penelitian Indra Lestari (2018) menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus yang baik terhadap wajib pajak akan membuat wajib pajak dapat memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut akan membuat wajib pajak dengan senang hati memenuhi kewajibannya karena wajib pajak merasa dimudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajibannya dibidang perajakan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Katini dan Suardana (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dibangun dalam penelitian ini adalah Apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di DKI Jakarta. Sementara tujuan dari penelitian ini untuk menguji apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.



TELAAH PUSTAKA

Teori atribusi

Atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Teori atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (internal forces) dan kekuatan eksternal (external forces). Kekuatan internal merupakan faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti bakat, kemampuan dan usaha. Sedangkan kekuatan eksternal merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar atau dari lingkungan sekitar individu, misalnya keberuntungan atau kesulitan yang dialami individu dalam pekerjaan.

Dalam Robbins (2002:47) dijelaskan bahwa teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian ini disebabkan faktor internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang kita percaya berada di bawah kendali pribadi individu. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal dihasilkan oleh penyebab dari luar; yaitu, perilaku seseorang yang dilihat sebagai akibat dari tekanan situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, karena perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan disebabkan oleh berbagai faktor. Teori atribusi memiliki keterkaitan dengan pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor internal seseorang, sedangkan yang memiliki keterkaitan dengan faktor eksternal yaitu sanksi perpajakan. Tingkat pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak yang tinggi dapat digunakan sebagai dasar dalam mempertimbangkan keputusan yang akan diambil terkait dengan perilaku pemenuhan kewajiban perpajakan. Demikian pula dengan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. Karena wajib pajak akan menilai dari ketegasan sanksi yang diterapkan, dan juga memberikan penilaian terhadap pelaksanaan penerapan sanksi pajak dan dampak yang terjadi sebagai akibat dari pemberlakuan sanksi pajak yang tegas terhadap wajib pajak. Faktor internal dan eksternal tersebut dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk patuh atau tidak patuh. Persepsi seseorang dalam menilai sesuatu berasal dari faktor internal dan eksternal yang mendorong seseorang tersebut untuk mengambil keputusan dalam bertindak. Hal tersebut berarti, pemenuhan kewajiban perpajakan sangat bergantung dari keputusan yang diambil oleh wajib pajak.

Teori gaya pikul

Teori gaya pikul adalah teori yang dimana pengenaan pajaknya sesuai dengan kemampuan seseorang wajib pajak itu sendiri. Pengukuran pengenaan pajak menurut teori gaya pikul ini dapat menggunakan berdasarkan jumlah kekayaan, penghasilan yang dimiliki beserta jumlah pengeluaran dan jumlah tanggungan keluarga yang sudah menjadi tanggungan.

Menurut (Mardiasmo: 2009) teori ini dapat digunakan dua macam pendekatan:

1. Unsur objektif Pendekatan yang dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
2. Unsur subjektif Pendekatan yang memperhatikan besarnya kebutuhan yang harus dipenuhi.

Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro (Waluyo 2017:3), pajak adalah iuran kepada kepada kasa negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Waluyo (2017: 6) terdapat dua macam fungsi pajak:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.



Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu 2017:194). Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang- undangan perpajakan.

Pengetahuan perpajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu 2017). Namun pada kenyataannya wajib pajak masih kurang akan pengetahuan pajak yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.

Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu 2017: 191). Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tulus dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya maka tidak ada akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini yaitu wajib pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Pengetahuan pajak merupakan kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Namun pada kenyataannya wajib pajak masih kurang akan pengetahuan pajak yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Kurangnya sosialisasi pengetahuan pajak menyebabkan wajib pajak sulit untuk memahami aturan- aturan hukum pajak yang berlaku sehingga wajib pajak bingung untuk membayar pajak. Wajib pajak harus memahami beberapa ketentuan yang harus diikuti oleh wajib pajak antara lain, wajib pajak mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP, mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung serta membayar pajak penghasilan, hingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) . Penelitian yang dilakukan Ni Kadek dan Suadana (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Ha1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak restoran

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Kesadaran pajak akan besar perannya apabila wajib pajak mengerti dan memahami peraturan dan perannya bagi negara. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi . Hasil penelitian Sulisilawati dan Budiarta (2013), Manalu (2016) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak restoran

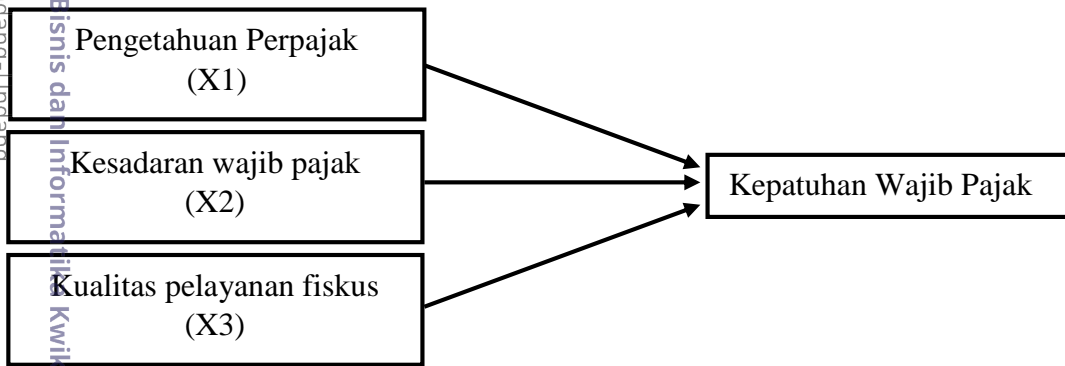


Pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam melayani, membantu dan mengurus keperluan yang dibutuhkan seorang wajib pajak. Dalam penelitian Pertiwi (2013) pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, dalam penelitian Kamil (2015), Inten dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik kualitas yang di erikan, maka wajib pajak restoran semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang mengenakan PBB atas pelayanan di restoran/ rumah makan/ kafenyanya yang berlokasi di DKI Jakarta. Data-data ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh para wajib pajak yang telah memenuhi kriteria tersebut pada bulan Oktober 2020.

Variabel Penelitian

Variabel Independen

Pada penelitian ini, variabel independen yang peneliti gunakan adalah pengetahuan perpajakan dengan indikator penelitian yang diambil dari dimensi pengetahuan pajak yaitu pengetahuan umum, cara pembayaran online, hak dan kewajiban perpajakan, tarif pajak, peraturan pajak (Rahayu, 2017); kesadaran pajak dengan indikator penelitian yang diambil dari dimensi kesadaran harus meliputi arti dan ketetapan pajak, kesadaran akan fungsi pajak, kesadaran akan tujuan pebayaran pajak, kesadaran akan manfaat pajak (Rahayu 2017:191); Kualitas pelayanan fiskus dengan indikator penelitian yang diambil dari dimensi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan fiskus (Resti, 2016) Untuk indikator kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan skala pengukuran Likert, Peneliti membuat skala penelitian dengan pemberian skor: 1= “Sangat tidak setuju”; 2= “Tidak setuju”; 3= “Netral”; 4= “Setuju”; 5= “Sangat Setuju”. Sedangkan untuk indikator variabel Pengetahuan perpajakan, peneliti menggunakan Skala Guttman. Menurut Sugiyono (2016:96), Skala Guttman adalah penelitian yang dilakukan bila ingin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dipublikasikan di jurnal atau prosiding internasional. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Kwik Kian Gie School of Business
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Misalnya seperti “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. Dalam penelitian ini, peneliti membuat skala pengukuran Guttman dalam bentuk checklist dengan pemberian skor: 1 = “Ya”; dan 0 = “Tidak”.

Variabel Dependen

Variabel Dependen Pada penelitian ini, variabel dependen yang peneliti gunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak restoran. Indikator penelitian diambil dari dimensi kepatuhan yang dibagi menjadi dua, antara lain kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2017:193). Indikator dari variabel ini diukur dengan menggunakan skala pengukuran Guttman. Menurut Sugiyono (2016:96), Skala Guttman adalah penelitian yang dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Misalnya seperti “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. Dalam penelitian ini, peneliti membuat skala pengukuran Guttman dalam bentuk checklist dengan pemberian skor: 1 = “Ya”; dan 0 = “Tidak”.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (kuisisioner). Peneliti menyebarkan kuisisioner secara online melalui *google form* kepada wajib pajak restoran. Kuisisioner yang dibagikan berisi pernyataan/pertanyaan yang mewakili setiap variabel dalam penelitian sehingga didapatkan informasi berupa data mengenai pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak restoran.

Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, metode sampel yang digunakan adalah secara *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode pertimbangan teretentu atau disebut *Purposive Sampling*. Unit sampel yang dihubung disesuaikan dengan kriteria-kriteria tetentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017 : 84). Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Sampel merupakan Wajib Pajak Restoran
2. Wajib Pajak tersebut mengenakan pajak restoran (PB1) atas pelayanan dalam rstorannya
3. Tempat pengambilan sampel berlokasi di DKI Jakarta

Teknik analisis data

1. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, indikator setiap variabel diukur dengan menggunakan skala likert dan skala Guttman). Sugiyono (2017 : 93) menjelaskan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Interval yang dimiliki skala Likert adalah 1-5, dalam instrument penelitian telah disediakan alternatif jawaban untuk masing-masing pertanyaan dan responden dapat memilih satu dari jawaban yang sesuai. Sedangkan skala Guttman menurut Sugiyono (2016: 96) adalah penelitian yang dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Misalnya seperti “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam bentuk checklist. Dalam skala pengukuran tersebut, maka terciptalah butir-butir pertanyaan/ pernyataan yang dimuat ke dalam bentuk kuisisioner. Sebelum melakukan penyebaran kuisisioner, peneliti melakukan penyebaran Pra-Kuisisioner kepada 30 orang responden sehingga diperlukan pengujian kualitas data dengan menguji validitas dan reliabilitas untuk memastikan ketepatan dan kerelevanan data yang diperoleh.

2. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum dan range (Ghozali, 2016: 19). Dalam penelitian ini, peneliti memberikan gambaran suatu data dari nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum, dan frekuensi.



3. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian kualitas data terhadap data prakuisisioner, yaitu

a. uji validitas

uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Maka dalam hal ini, jika koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% berarti menunjukkan, bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator (Ghozali 2016 : 52). Berikut merupakan dasar analisis yang digunakan:

- 1) Jika $sig > 0,05$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
- 2) Jika $sig < 0,05$ maka butir atau variabel tersebut valid.

b. uji reliabilitas

uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka dapat dikatakan kuisioner tersebut adalah reliabel atau handal, dengan demikian maka jawaban responden terhadap pertanyaan ini harus konsisten atau tidak boleh secara acak karena masing-masing pertanyaan akan mengukur hal yang sama yaitu autonomi (Ghozali 2016 : 47).

Untuk pengujian reliabilitas digunakan Cronbach Alpha, ini dikarenakan terdapat lebih dari dua pilihan alternatif jawaban. Kemudian cara pengujiannya yaitu dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha yang terdapat dalam hasil pengolahan melalui SPSS dengan nilai r tabel. Dimana jika nilai Cronbach's Alpha > Nilai r tabel artinya data tersebut reliabel.

4 Uji Asumsi Klasik

Langkah awal sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, peneliti harus melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Suatu data dapat dikatakan lolos dari asumsi klasik apabila telah memenuhi syarat-syarat berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui kenormalan model regresi menggunakan model uji Statistic Non-Parametrik Kolmogorov Smirnov. Dimana jika nilai signifikansi Kolmogorov – Smirnov $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b. Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2016 : 103) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksinya apakah ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai Tolerance (tolerance value) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Dimana kedua ukuran ini menunjukkan setiap variable bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dengan nilai cutoff yang umum digunakan yaitu nilai tolerance 0,10 atau sama dengan VIF diatas 10. Jika nilai tolerance lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.

c. Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016 : 134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah:

- (a) Jika koefisien *parameter sig* $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas
- (b) Jika koefisien *parameter sig* $> 0,05$ maka terjadi homoskedastisitas



5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi berganda (Multiple random analysis) menurut Ghazali (2016: 139), adalah teknik multivariate yang sering kali digunakan dalam penelitian bisnis. Analisis ini menggunakan lebih dari satu variabel bebas untuk menjelaskan varians dalam variable terikat. Estimasi parameter yang digunakan dalam analisis berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

X_1 = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

β_0 = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi Variabel Independen

X_1 = Pengetahuan perpajakan

X_2 = Kesadaran wajib pajak

X_3 = kualitas pelayanan fiskus

e = Error

a. Uji F

Menurut Ghazali (2016 : 96) uji kelayakan model yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap moderl regresi. Uji F sering disebut dengan uji ketepatan atau kelayakan model (*goodness of fit*), pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*) adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai *goodness of fit statistic* > 0,05 maka H_0 ditolak, yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat.
- (2) Jika nilai *goodness of fit statistic* < 0,05 maka H_0 diterima, yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menghitung koefisien regresi secara individu. Melalui uji t dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, sehingga dapat diketahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), dimana hasil pengujian dengan melihat nilai *Sig.* pada tabel *Coefficients*. $\leq \geq$. Hipotesis statistik dalam pengujian ini adalah:

1. $H_{01} : \beta_1 = 0$

$H_{a1} : \beta_1 > 0$

2. $H_{02} : \beta_2 = 0$

$H_{a2} : \beta_2 > 0$

3. $H_{03} : \beta_3 = 0$

$H_{a3} : \beta_3 > 0$

Dalam menentukan tingkat kesalahan (α) yaitu 0,05. Untuk memperoleh nilai Sig-t dengan menggunakan program SPSS 25. Dan untuk kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut; Apabila penelitian merujuk pada arah positif atau negatif, maka nilai sig-t akan dibagi 2 terlebih dahulu, kemudian dapat diambil keputusan sebagai berikut:



- (a) Jika nilai Sig. $\geq \alpha$ (0,05), maka tolak Ho yang artinya terdapat cukup bukti yang menunjukkan bahwa variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- (b) Jika nilai Sig. $\leq \alpha$ (0,05), maka terima Ho yang artinya terdapat cukup bukti yang menunjukkan bahwa variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

c Analisis Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Ghazali (2016) nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria Pengujian uji R Square yaitu:

- (1) Jika R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2) menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan layak.
- (2) Jika R^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai R^2), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan layak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1

Uji validitas pra- kuisioner kesadaran wajib pajak (X2) dan kualitas pelayanan (X3)

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,399	0,361	Valid
	X2.2	0,377	0,361	Valid
	X2.3	0,422	0,361	Valid
	X2.4	0,729	0,361	Valid
	X2.5	0,571	0,361	Valid
	X2.6	0,588	0,361	Valid
	X2.7	0,484	0,361	Valid
	X2.8	0,762	0,361	Valid
	X2.9	0,615	0,361	Valid



Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
C Hak cipta milik IBI KKG Kualitas Pelayan Fiskus	X3.1	0,641	0,361	Valid
	X3.2	0,611	0,361	Valid
	X3.3	0,586	0,361	Valid
	X3.4	0,626	0,361	Valid
	X3.5	0,620	0,361	Valid
	X3.6	0,709	0,361	Valid
	X3.7	0,466	0,361	Valid
	X3.8	0,658	0,361	Valid
	X3.9	0,613	0,361	Valid
	X3.10	0,690	0,361	Valid
	X3.11	0,603	0,361	Valid
	X3.12	0,531	0,361	Valid

Berdasarkan hasil data diatas, untuk kesadaran pajak pernyataan dinyatakan valid karena memiliki r hitung > r tabel. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan setiap pernyataan dinyatakan valid karena memiliki r hitung > r tabel.

Tabel 2
Uji validitas Pra- kuisisioner pengetahuan perpajakan (X1) dan kepatuhan wajib pajak (Y)

Variabel	Koefisien Reprodusibilitas	Koefisien Skalabilitas	Keterangan
X1	KR = 0,96 > 0,90	KS = 0,76 > 0,60	Valid
Y	KR = 0,99 > 0,90	KS = 0,90 > 0,60	Valid

Dengan Menggunakan Rumus $Kr = 1 - \frac{e}{n \cdot m}$, dan rumus $Ks = 1 - \frac{e}{p(n \cdot m - TS)}$. Maka bisa dikatakan bahwa X1 Valid dikarenakan KR = 0,96 lebih besar dari batas KR = 0,90 dan KS = 0,76 lebih besar dari batas KS = 0,600; Maka Kuisisioner untuk X1 dikatakan Valid. Begitu juga dengan kuisisioner untuk Y dimana KR = 0,99 lebih besar dari batas KR = 0,90 dan KS = 0,90 lebih besar dari batas KS = 0,600; maka kuisisioner Y dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3
Uji reliabilitas Pra- kuisisioner

Variabel	Cronbach's Alpha Based on Standarized items	Keterangan
X1	0,631	Reliable
X2	0,715	Reliable
X3	0,848	Reliable

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber dan menyebutkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Y	0,646	Reliable
---	-------	----------

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuisioner tersebut, setiap variabel independent dan dependen memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,600 sehingga setiap konstruk atau variabel yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Artinya, jawaban responden terhadap pernyataan kuisioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Statistik Deskriptif

Tabel 4

Hasil analisis deskriptif setiap variabel

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan gambaran suatu data dari nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum dan frekuensi. Berikut ini adalah tabel hasil output dari pengujian statistic deskriptif yang diolah dengan SPSS Statistics 25:

Variabel	N	Jawaban		Rata-Rata Jawaban
		Minimum	Maksimum	
X1	100	0	1	0,748
X2	100	1	5	4,41
X3	100	2	5	4,55
Y	100	0	1	0,789

Penjelasan dari hasil output adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil Output SPSS dapat dilihat bahwa nilai minimum untuk variabel pengetahuan perpajakan adalah 0 dan nilai maksimum sebesar 1. Dengan keseluruhan rata-rata pertanyaan adalah sebesar 0,748. dapat diartikan wajib pajak restoran setuju untuk keseluruhan pertanyaan mengenai pengetahuan perpajakan.
2. Dari hasil output SPSS dapat dilihat bahwa nilai minimum untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah 1 dan nilai maksimum untuk setiap pertanyaan adalah 5. Maka dapat disimpulkan bahwa responden ada yang tidak setuju dan sangat setuju atas pertanyaan tentang kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. dengan keseluruhan rata - rata setiap pertanyaan sebesar 4,41. Dapat diartikan wajib pajak setuju dengan pertanyaan yang disajikan peneliti untuk menggambarkan kesadaran wajib pajak.
3. Dari hasil output SPSS dapat dilihat bahwa nilai minimum untuk kualitas pelayanan fiskus adalah 2 dan nilai maksimum sebesar 5. Maka dapat disimpulkan bahwa responden ada yang tidak setuju dan sangat setuju atas pertanyaan tentang sanksi pajak. dengan keseluruhan rata – rata setiap pertanyaan sebesar 4,55. Dapat diartikan wajib pajak sangat setuju dengan pertanyaan yang disajikan peneliti untuk menggambarkan kualitas pelayanan fiskus.
4. Dari hasil output SPSS dapat dilihat bahwa nilai minimum untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0 dan nilai maksimum sebesar 1. Dengan keseluruhan rata – rata pertanyaan adalah sebesar 0,789. Dapat diartikan wajib pajak setuju untuk keseluruhan pertanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5

Hasil uji asumsi klasik

Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik:

Variabel	Multikolonieritas		Heteredoksitas	Normalitas
	Tolerance	VIF.		
X1	0,954	1,048	0,919	0,000
X2	0,811	1,233	0,128	



X3	0,779	1,284	0,651
----	-------	-------	-------

Berdasarkan hasil pengujian multikolonieritas dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 yang menunjukkan bahwa tidak adanya multikolonieritas pada semua variabel disetiap persamaan.

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai probabilitas > 0,05 yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dapat dilihat bahwa model regresi < 0,05 yang menunjukkan data tidak terdistribusi normal. Namun berdasarkan Bowerman, et al (2017) dikatakan bahwa data dianggap memiliki distribusi normal karena jumlah sampel yang dimiliki dalam pengujian ini lebih besar dari 30. Dikarenakan penelitian ini menggunakan 100 sampel, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 6
Hasil uji analisis linear berganda

Keterangan	B	Keterangan
Konstanta	-0,693	-
X1	0,634	Koefisien positif (+)
X2	0,047	Koefisien negatif (+)
X3	-0,116	Koefisien negatif (-)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada persamaan, maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = -0,693 + 0,634 X_1 + 0,047 X_2 + 0,116 X_3 + e$, artinya bahwa pada persamaan ini diperoleh nilai konstanta sebesar -0,693, nilai koefisien regresi untuk Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,634, kesadaran wajib pajak sebesar 0,047 dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar -0,116 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji F, t, R²

Tabel 7
Hasil uji F, t, R²

Variabel	B	Uji F	Uji t		Uji R ²
			2-Tailed	1-Tailed	
X1	0,634	0,000	0,000	0,000	0,658
X2	0,047		0,031	0,0155	
X3	0,116		0,499	0,2495	

Berdasarkan Uji F dapat dilihat bahwa nilai probabilitasnya < 0,05. Artinya, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak secara bersama sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel **X₁** memiliki nilai probabilitas (1-tailed) $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat cukup bukti bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan arah positif. Sedangkan variabel **X₂** memiliki nilai probabilitas (1-tailed) $0,0155 < 0,05$ yang artinya terdapat cukup bukti bahwa variabel kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan arah positif. Dan Variabel **X₃** memiliki nilai probabilitas (1-tailed) $0,2495 < 0,05$ yang artinya terdapat cukup bukti bahwa variabel kualitas pelayan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajajk restoran.

Berdasarkan hasil uji R² dapat dilihat nilai 0,658. Artinya, pengaruh variabel Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel kepatuhan wajib pajak restoran sebesar 65,8%, sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.



PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,634, angka tersebut menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat dari hasil pengujian t sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Katini dan Suardana (2017) dan Jua Sucandra (2015), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi penelitian ini menunjukkan arah positif, berarti pengetahuan pajak memiliki arah yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari rata-rata total variabel pengetahuan pajak pada analisis deskriptif yaitu sebesar 0,748 (mendekati 1), dan rata-rata total variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,789 (mendekati 1 atau patuh).

Berdasarkan hasil di atas dapat dijelaskan bahwa ketika seorang wajib pajak restoran mempunyai wawasan pengetahuan tentang konsep dasar perpajakan yang tinggi, maka sikap terhadap pajak akan menjadi lebih positif dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengurangi kecenderungan menghindari pajak. Berarti, semakin baik pengetahuan perpajakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak restoran di DKI Jakarta.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,047, angka tersebut menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat dari hasil pengujian t sebesar $0,0155 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Katini dan Suardana (2017) juga Santika (2015), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Koefisien regresi penelitian ini menunjukkan arah positif, berarti kesadaran wajib pajak memiliki arah yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari rata-rata total variabel Kesadaran Pajak pada analisis deskriptif yaitu sebesar 4,41 (mendekati 4), dan rata-rata total variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,79 (mendekati 1 atau patuh).

Berdasarkan hasil di atas dapat dijelaskan bahwa pada penelitian ini kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya kesadaran wajib pajak akan mewujudkan kepedulian akan adanya pajak, sehingga wajib pajak patuh untuk pembayaran pajak restoran secara tepat. Wajib pajak yang mampu meningkatkan kesadaran dalam diri untuk membayar pajak itu akan terlihat patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui hak perpajakannya yang dimiliki oleh masing-masing individu tentang perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,16, angka tersebut menunjukkan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat dari hasil pengujian t sebesar $0,2495 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Sucandra dan Supadmi (2016) juga penelitian Putri dan Setiawan (2017) yang hasilnya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Koefisien regresi penelitian ini menunjukkan arah negatif, berarti kualitas pelayanan fiskus memiliki arah yang berlawanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari rata-rata total variabel kualitas pelayanan fiskus pada analisis deskriptif yaitu sebesar 4,55 (mendekati 4), dan rata-rata total variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,789 (mendekati 1 atau patuh).



Maka berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, walaupun pelayanan KPP secara langsung kepada wajib pajak sudah baik ataupun tidak baik, tidak akan emmberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bisa saja disebabkan oleh DJP yang dalam beberapa tahun ini melakukan modernisasi perpajakan, seperti pendaftaran (*e-registration*), pembayaran (*e-Billing*) dan jua pelaporan (*e-Filling*) secara online. Sehingga dengan adanya sistem online ini, wajib pajak yang hendak melaksanakan kewajibannya, tidak diwajibkan lagi untuk bertatap muka langsung ke KPP, maka kualitas pelayanan fiskus tersebut tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bahkan akan memberikan pengaruh kearah negative apabila ternyata sistem online itu menyulitkan wajib pajak restoran.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data yang telah dijelaskan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: 1) Pengetahuan Perpajakan terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, 2) Kesadaran Wajib Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, 3) Kualitas Pelayanan Fiskus tidak terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

Saran

Oleh karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih ada beberapa hal yang tidak tercakup. Maka peneliti ingin memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Sarannya adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memperbanyak jumlah responden dan memperluas ruang lingkup penelitian, agar mendapatkan hasil jawaban penelitian yang lebih valid dan reliabel dimana sesuai dengan perwakilan populasi yang diteliti.
2. Diharapkan menambah variabel independen; sehingga dapat ditemukan variabel baru yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain saran bagi penelitian selanjutnya, terdapat masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak terkait dengan penelitian ini.

Bagi pemerintah:

1. Diharapkan lebih banyak memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan lebih tepat pada sasarannya, sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang cukup.
2. Diharapkan kedepannya dapat membuat system elektronik yang mudah untuk digunakan bagi semua kalangan wajib pajak khususnya wajib pajak restoran.

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:

Penyusunan sumber:



DAFTAR PUSTAKA

Abdi, & Usman, R. (2012). *Metodologo Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Abuyamin, O. (2015). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bandung: Mega Rancage Press.

Albari. (2009). Pengaruh KUALITAS Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis Vol.13 No.1*.

Billyas, W., & Burton, R. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Boonyarat, Nichapat, Sofian, S., & Wanida. (2015). The Antecedents of Taxpayers Compliance Behavior and Effectiveness of Thai Local Government Levied Tax. *International Business Management 9* (4).

BPK Perwakilan Provinsi DKI Jakarta. (2018). *Realisasi Penerimaan Pajak DKI Jakarta 2018*. Retrieved from jakarta.bpk.go.id: https://jakarta.bpk.go.id/wp-content/uploads/2018/11/Catatan_Berita-Realisasi-Penerimaan-Pajak-DKI-Jakarta-2018.pdf

BPRD DKI Jakarta. (2019). *Rencana Strategis Tahun 2017-2022*. Retrieved from bprd.jakarta.go.id: https://bprd.jakarta.go.id/wp-content/uploads/downloads/2019/09/RENSTRA-BPRD-2017-2022-FULL_newREV.pdf

Cooper, D., & Schindler, P. (2017). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.

DDTC News. (2018). *Big Data dalam Manajemen Risiko Kepatuhan Pajak*. Retrieved from news.ddtc.co.id: https://news.ddtc.co.id/big-data-dalam-manajemen-risiko-kepatuhan-pajak-17037?page_y=0

Ghozali, (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.



Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Journal Universitas Diponegoro*.

Katini, N. O., & Suardana, K. A. (2017). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, SANKSI ADMINISTRASI PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.19.1. April (2017): 392-420, 23*.

Kichler, Niemirowski A., & Wearing A. (2001). Everyday representations of tax avoidance ,tax evasion, and tax flight: Do Legal differences matter? *Jurnal of Economic Psychology* , 24(4).

Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016). PENGARUH KESADARAN, SANKSI PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI KOTA PEKANBARU. *JOM Fekon Vol. 3 No.1* , 24.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Marti, Lumumba Omwari, Migwi S. Wanjohi, Obara Magutu, & John Mageto Mokoro. (2010). Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behavior in Kenya. *African Journal of Business & Management, Vol 1*, 112-122.

Mustofa, A. F., Kertahadi, & Maulinarhadi, M. (2016). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, DAN ASAS KEADILAN TEHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/Vol. 8 No. 1 2016/* , 6.

Oktavian, R. M., & Adellina, S. (2016). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Vol.5, No.2*.

Palil, M., & Mustapha, A. F. (2011). Factor Effecting Tax Compliance Behaviour In Self Assessment System. *African Journal of Business Management*, 5(33).

Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1112-1140.



Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10-Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Rosana, & Widyastuti. (2019, November 24). 2020, *Pemerintah Targetkan Penerimaan Pajak Naik jadi Rp 1.680 T*. Retrieved from bisnis.tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1275870/2020-pemerintah-targetkan-penerimaan-pajak-naik-jadi-rp-1-680-t/full&view=ok>

Santika, K. A. (2015). Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP Air Tanah. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 12.3 (2015)*, 656-670.

Sekaran, G., & Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media.

Siti K. Rahayu. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

Sucandra, L. P., & Supadmi, N. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16.2. Agustus (2016): 1210-1237*, 24.

Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 214-219.

Supriasto, F. (2014). *Pengaruh Sosialisasi Pemerintah dan Kepemimpinan Lurah Terhadap Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sendangsari, Pajangan, Bantul, Daerah Istimeww Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Knedaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2, 345-357.

Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm 4th edition*. Singapore: McGraw-Hill.

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.