

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI KOTA SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Sarjana Akuntansi



Oleh:

HAFSHAH SAVITRI HILALIYAH
2018310292

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hafshah Savitri Hilaliyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Mei 2000
N.I.M : 2018310292
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak,
Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal :



(Indah Hapsari, S.Ak., M.A.)

NIDN: 0718128702

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal :

(Dr. Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA)

NIDN : 0716067802

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, AND TAXPAYER AWARENESS ON RESTAURANT TAXPAYER COMPLIANCE IN THE CITY OF SURABAYA

HAFSHAH SAVITRI HILALIYAH

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

2018310292@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Indonesia has one of the largest revenues, namely taxation. One of the local subjects income through taxes is the restaurant tax. Restaurant tax is a source of economic wheels in the local area which has an important role. However, there are still many restaurants that do not comply with their taxation requirements. The purpose of this study is to determine the effect tax knowledge, tax service quality, tax sanctions, taxpayer awareness on taxpayer compliance. This research is a quantitative research. The data used in this study is primary data that collected through a survey technique of distributing questionnaires. The sample used in this study is a restaurant located in the city of Surabaya whose business has a restaurant tax charter or commonly referred to as PB-1. The sampling technique used in this study is a non-random sampling technique using purposive sampling method with a sample of 50 respondents. The data analysis technique used in this research is Multiple Linear Regression. The results of this study shows that tax knowledge and tax service quality affect taxpayer compliance, while tax sanctions and taxpayer awareness have no effect on taxpayer compliance.

Keywords : *knowledge, quality, sanctions, awareness and taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Beberapa masyarakat Indonesia masih terlalu awam untuk mengetahui peraturan daerah tentang perpajakan daerah, yang dipungut oleh pemerintah daerah masing-masing. Menurut Peraturan Daerah nomor 4 Tahun 2011 Pajak daerah adalah salah satu pendapatan asli daerah yang memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan akan digunakan untuk keperluan daerah dan kemakmuran rakyat. Pada dasarnya pajak daerah merupakan salah satu pendapatan terbesar dalam daerah masing-masing. Dengan adanya iuran dari pajak daerah kepada kas daerah maka dapat menimbulkan pertumbuhan ekonomi daerah tersebut karena pajak daerah dapat membiayai rumah tangga daerahnya masing-masing. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan pendapatan daerah guna

menunjang keberhasilan pembangunan.

Menurut Pemerintah Kota Surabaya (2011) adapun salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar dalam penerimaan daerah yaitu pajak restoran. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran itu sendiri adalah fasilitas yang menyediakan makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, depot, bar, pujasera/food court, toko roti/bakery, jasa boga/katering dan usaha lainnya yang sejenis.

Terdapat beberapa kasus yang melingkupi permasalahan pajak restoran di beberapa daerah. Salah satunya kasus yang terjadi di Kota Surabaya dimana wajib pajak restoran ditempel sticker karena tidak taat dalam pembayaran kewajiban perpajakannya. Terdapat dua restoran di

Surabaya yang ditempel sticker, yaitu rolak kopi dan texas fried chicken. Restoran tersebut kurang kooperatif dalam pembayaran kewajiban pajaknya. Sehingga pemerintah memberikan teguran agar resto tersebut mau dan taat dalam pembayaran kewajiban pajaknya. Bahkan didalam sticker tersebut tertera masa pajak yang masih menjadi kewajiban mereka untuk segera disetorkan. Hal ini terjadi pada tahun 2021 bulan juni dan sticker masih tertempel karena resto tersebut belum melakukan pembayaran hingga bulan november ini.

Salah satu pendapatan asli daerah adalah pajak restoran. Pajak restoran meliputi rumah makan, restoran, kafetaria, kantin, warung, bar, depot, pujasera/food court, toko roti/bakery, dan jasa boga/katering. Mengacu pada Peraturan Daerah Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya mengingatkan kembali pada pemilik usaha makanan atau minuman tentang kewajiban membayar pajak. Dengan demikian tidak hanya restoran besar yang dikenakan pajak tetapi juga usaha kecil lainnya termasuk kantin dan warung.

Pajak tidak hanya dikenakan kepada restoran besar melainkan juga warung-warung kecil. Sesuai dengan isi ketentuan pajak pasal 1 ayat 12, artinya semua yang yang menjual makanan dan minuman dengan akad beli dikenakan pajak restoran yang disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 28. Banyak pemilik warung yang belum mengetahui mengenai hal ini, namun pemerintah tetap melakukan sosialisasi mengenai pajak ini, dan sekitar seribu pemilik warung sudah didaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Capaian pajak daerah sudah mencapai target yang bagus sebesar 70% (tujuh puluh persen). BPKPD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah) berupaya memaksimalkan potensi restoran dengan mendorong kesadaran pengusaha restoran untuk mendaftar sebagai wajib pajak. Apabila kesadaran masyarakat tinggi mengenai kewajiban pajaknya maka akan

meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia

(<https://surabaya.tribunnews.com>).

Pengetahuan perpajakan merupakan wajib pajak yang bisa memahami tentang perpajakan, bagaimana cara pembayaran pajak, sehingga sanksi apa yang bisa diberikan oleh petugas pajak apabila ada wajib pajak yang terlambat dalam pelaporan pajaknya. Tidak semua wajib pajak bisa mengetahui dan paham akan hal ini. jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang lebih luas dan unggul maka wajib pajak akan berperilaku lebih patuh, tetapi sebaliknya jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang kurang, maka wajib pajak tidak akan memiliki sikap patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

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

Indonesia adalah negara yang menerapkan system self assessment yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan menyetor pajaknya secara mandiri. Oleh karena itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk mengetahui sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan akan dikenakan kepada

wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan merasakan adanya tekanan kewajiban bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak diartikan sebagai sarana pengelolaan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Baik sanksi perpajakan yang berupa tindak pidana maupun bunga atau denda.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dari faktor yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu hal yang penting dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar target yang diharapkan bisa tercapai dengan masyarakat patuh dan lancar didalam pembayaran kewajiban perpajakannya Katini & Suardana (2017). Berdasarkan fenomena tentang pengaruh variabel kesadaran wajib pajak bahwa pajak restoran masih membutuhkan kesadaran untuk menyampaikan omset dengan benar, dan ketaatan dalam pembayarannya.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dari segi psikologis. Terdapat hubungan antara petugas pajak yang melayaninya dengan wajib pajak, dimana keberhasilan atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat dilihat dari sikap yang saling percaya, menghormati, dan menghargai komitmen Feld dan Frey (2002). Menurut *theory of planned behavior* Ajzen (1991), baik tidaknya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hasil dari perilaku atau keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior adalah teori yang mempelajari perilaku seseorang. Theory of Planned Behavior merupakan teori yang dikemukakan oleh Ajzen, (1991). Theory of Planned Behaviour merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (teori tindakan

beralasan), Theory of Reasoned Action memiliki bukti ilmiah bahwa niat untuk melakukan suatu tindakan dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu sikap (attitude) dan norma subjektif (subjective norm) Fishbein & Ajzen (1977). Alasan mengapa peneliti menggunakan Theory of Planned Behavior, karena adanya keterkaitan antara Theory of Planned Behavior dengan kepatuhan dan perilaku. Menurut Theory of Planned Behavior perilaku dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

Behavioral beliefs, yaitu sikap kepada perilaku yang mengacu pada sejauh mana orang memiliki evaluasi atau penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari perilaku yang bersangkutan.

Normative belief, yaitu faktor sosial yang disebut norma subjektif; itu mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan sikap.

Control belief, yaitu kontrol perilaku yang seperti kita lihat awalnya. Mengacu pada kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dari melakukan perilaku dan diasumsikan untuk mencerminkan pengalaman lampau seperti mengantisipasi hambatan dan rintangan.

Pajak Daerah

Menurut peraturan daerah di Kota Surabaya yang tertuang dalam Pemerintah Kota Surabaya (2011) mengatur tentang peraturan daerah Kota Surabaya nomor 4 tahun 2011. Pajak daerah adalah salah satu sumber pendapatan asli daerah yang memiliki peran sangat penting dan strategis dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan akan digunakan untuk keperluan rumah tangga daerah yang sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pajak daerah juga memiliki ketentuan umum yang berlaku, dalam peraturan daerah ketentuan yang berlaku, daerah yang dimiliki adalah Kota Surabaya. Yang tertuang dalam peraturan Pemerintah Kota Surabaya (2011) salah satu pajak daerah yang dapat diambil dalam penelitian ini

adalah Pajak Restoran yang dimana Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan atau minuman yang dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, depot, pujasera, toko roti dan usaha lainnya yang sejenis. Tarif dalam pajak restoran sendiri sebesar sepuluh persen (10%) yang dibebankan kepada konsumen yang menerima fasilitas tersebut.

Pajak Restoran

Menurut Peraturan Daerah No 4 Pemerintah Kota Surabaya (2011) yang mengatur tentang Pajak Restoran, dan tertulis dalam pasal 10 bagian satu, pajak restoran dipungut atas pajak setiap pelayanan yang disediakan di restoran. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran. Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan penjualan yang meliputi penjualan makanan, minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat maupun dibawa pulang.

Perpajakan

Dalam hal perpajakan, pengetahuan tentang perpajakan adalah semua yang dapat kita pahami tentang ketentuan perpajakan secara umum. Misalnya mengenai fungsi dan peran pajak, pengetahuan tentang tata cara perhitungan, pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan, pengetahuan tentang sanksi yang dikenakan karena tidak membayar pajak. Ada tiga jenis sistem perpajakan di Indonesia, salah satunya adalah system self assessment. System self assesment adalah sistem pemungutan pajak yang mewajibkan wajib pajak untuk menghitung, membayar, menyetor, melaporkan pajaknya sesuai dengan undang-undang. Artinya wajib pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut cronin dalam Pranata & Setiawan (2015) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan apa yang diperolehnya. Konsumen umumnya memerlukan produk atau jasa yang dapat dinikmati dan diterima dengan pelayanan yang terbaik dan memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh setiap konsumen berbeda-beda hasilnya adalah merasakan kepuasan tersendiri, semakin merasa dihargai, merasa puas dengan pelayanan yang ada. Karena pada umumnya pelanggan selalu mengharapkan perbandingan dengan apa yang diperolehnya. Maka dari itu setiap perusahaan maupun organisasi selalu mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan. Apabila kualitas pelayanan dikaitkan dengan pajak, maka kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk memenuhi perpajakannya. Apabila petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang baik, maka akan ada kemungkinan bahwa wajib pajak akan merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan pajak.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah sanksi yang ditujukan terhadap pelanggaran suatu aturan, sehingga sanksi perpajakan dapat diartikan sebagai sanksi negatif bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara memadai. Peraturan atau undang-undang adalah tanda bahwa seseorang harus dan tidak boleh melakukan sesuatu. Sesuai dengan undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Katini & Suardana (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesadaran terhadap perpajakannya, mengetahui cara membayar, menghitung, dan melaporkan

kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak memiliki implikasi positif pada kepatuhan wajib pajak untuk menciptakan kepatuhan yang sukarela, wajib pajak juga perlu adanya kegiatan sosialisasi guna meningkatkan wawasan pengetahuan wajib pajak. Sehingga, kesadaran wajib pajak merupakan sikap suka rela untuk memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberukan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara pembayaran pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sucandra & Supadmi (2016), kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Kota Surabaya sangat penting untuk meningkatkan hasil penerimaan dari pajak restoran karena hasil penerimaan pajak karena banyak sekali alokasi dana untuk kota surabaya. Penyisihan dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendorong pemerataan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan yang khususnya dalam pembangunan prasarana di Kota Surabaya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak sudah memenuhi kewajiban perpajakannya, yang dapat diidentifikasi melalui mendaftarkan diri menjadi wajib pajak hingga menyetorkan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD). Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak berada dibawah kendali faktor dari *Behavioral beliefs* yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil itu sendiri. Yang kaitannya dengan perpajakan adalah berada di bawah kendali wajib pajak itu sendiri. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak dapat terjadi. Namun, sebaliknya apabila seorang wajib pajak memiliki sedikit pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak

tidak tercipta. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang luas maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan memenuhi kewajiban pajaknya. Dan sebaliknya, jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang rendah maka hal ini dapat menimbulkan sedikit wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Katini & Suardana (2017) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak Dinilai Antara Harapan Yang Diinginkan Oleh Wajib Pajak Terhadap Kinerja Pelayanan Fiskus, Berdasarkan *Theory Of Planned Behaviour*, Kualitas Pelayanan Merupakan Sifat Seseorang Dimana Faktor *Control Beliefs* Yaitu Keyakinan Tentang Keberadaan Hal-Hal Yang Mendukung Atau Menghambat Suatu Perilaku Yang Akan Ditunjukkan Persepsi Tersebut. Apabila Wajib Pajak Mendapatkan Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan Oleh Wajib Pajak Maka Akan Timbul Perasaan Senang Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. Semakin Baik Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Pajak Maka Akan Memberikan Efek Dorongan Atau Motivasi Terhadap Wajib Pajak. Jika Petugas Pajak Melayani Wajib Pajak Dengan Sopan Santun, Ramah , Dan Memberikan Fasilitas Yang Lengkap Dan Masih Memadai Maka Wajib Pajak Akan Merasakan Kepuasan Tersendiri Dan Hal Tersebut Dapat Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajaknya. Penelitian Yang Dilakukan Oleh Katini & Suardana (2017) Menunjukkan Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Secara Signifiikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

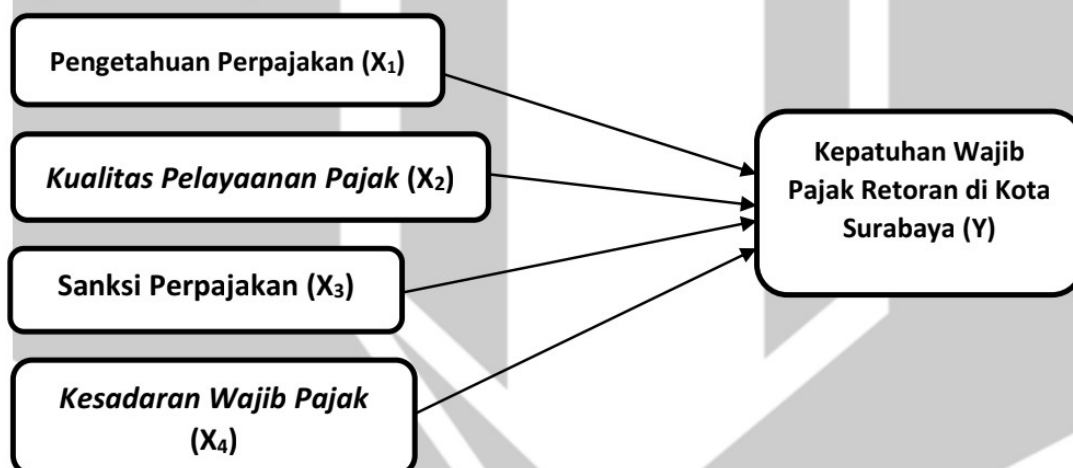
Berdasarkan Theory of Planned behaviour, sanksi pajak merupakan norma subjektif. Sanksi pajak dapat terjadi apabila ada kewajiban pajak yang belum terpenuhi. Sanksi pajak diciptakan agar membuat wajib pajak merasa jera untuk melakukan pelanggaran pajak. Adanya sanksi pajak karena wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan lebih berhati-hati dan patuh terhadap pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arviana & Sadjarto (2014) menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan juga penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Hidayatulloh (2021) mengatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Theory of Planned behaviour, kesadaran wajib pajak merupakan control beliefs dimana kesadaran wajib pajak ini mendukung agar wajib pajak patuh dalam menyetor, dan melaporkan kewajiban pajak. Dengan adanya kesadaran wajib pajak disini mendorong agar wajib pajak lebih patuh dan taat dalam melakukan perhitungan dan tidak ada kecurangan. Apabila wajib pajak sadar bahwa pentingnya pajak adalah untuk kepentingan pembangunan hingga kesejahteraan masyarakat, maka akan mendorong wajib pajak untuk turut serta berkontribusi di dalamnya, melalui kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Katini & Suardana (2017) menunjukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Manalu (2016) menyatakan hal yang sama bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Restoran di Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan merupakan wajib pajak pemilik atau manajer restoran yang menyetorkan pajak restoran di Kota Surabaya yang memiliki Piagam pengenaan pajak dalam restorannya.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau disebut dengan data tangan pertama. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung maupun dalam bentuk *google form* kepada responden, yaitu dengan nantinya akan dijawab oleh responden sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner ini berisi berupa pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, pemeriksaan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Kuesioner dalam penelitian ini ditunjukkan untuk wajib pajak Restoran yang berada di Kota Surabaya yang memiliki usaha cafe, rumah makan/restoran, dan bakery yang berada di Surabaya Timur hingga Surabaya Pusat.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen (Y) yang terdiri atas Kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya, serta variabel independen (X) yang terdiri atas Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), Kesadaran Wajib Pajak (X_4)

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak merupakan dimana wajib pajak harus mematuhi kewajiban perpajakannya dan

melaksanakan hak perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan yang baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Wardani & Rumiya (2017). Skala Likert yang digunakan oleh peneliti dimodifikasi dengan rentang nilai 1 untuk Sangat Setuju (SS) sampai dengan 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Pengetahuan perpajakan yaitu kondisi wajib pajak untuk mengetahui dan memahami lebih jauh tentang perpajakan. Mengetahui dan memahami peraturan yang mengatur pajak restoran serta mekanisme menyetor dan melaporkan pajak restoran. Skala Likert yang digunakan oleh peneliti dimodifikasi dengan rentang nilai 1 untuk Sangat Setuju (SS) sampai dengan 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2)

Kualitas pelayanan perpajakan adalah salah satu faktor yang mendorong wajib pajak agar mau memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat diartikan atas dasar kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut mendapatkan manfaat dan kepuasan tersendiri saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur kualitas pelayanan perpajakan dengan rentang nilai 1 untuk Sangat Setuju (SS) sampai dengan 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Sanksi Perpajakan (X_3)

Sanksi merupakan suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang harus dipatuhi, atau sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar normanya yang dikutip dalam artikel Junia (2017), Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur Sanksi

Perpajakan dengan rentang nilai 1 untuk Sangat Setuju (SS) sampai dengan 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesadaran Wajib Pajak (X₄)

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keinginan atau rasa kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena dengan tingkat kesadaran yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajibannya ikut meningkat yang dikutip dalam artikel Katini & suardana (2017). Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak dengan rentang nilai 1 untuk Sangat Setuju (SS) sampai dengan 4 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

Instrumen Penelitian

Data penelitian yang digunakan merupakan data primer yang akan diperoleh dari penyebaran kuesioner nantinya. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket yang terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang berada dalam penelitian yang harus dijawab oleh responden atau informan yang akan diteliti dalam lingkup wajib pajak restoran yang ada di Surabaya.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner yang telah dibagikan kepada wajib pajak yang telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan, maka kuesioner tersebut akan dilakukan uji validitas. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika nilai signifikan yaitu < 0.05 . tetapi, apabila nilai signifikan > 0.05 maka dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk menganalisis data selanjutnya

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang

merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat cronbach alpha dari setiap indikator variabel. Dikatakan reliabel jika cronbach alpha > 0.6

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS yang meliputi langkah langkah berikut, yaitu analisis deskriptif statistik, uji asumsi klasik (Uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (Uji F, uji R², uji t). Model regresi berganda yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Surabaya

a = konstanta

β = koefisien regresi

X₁ = Pengetahuan Perpajakan

X₂ = Kualitas Layanan Pajak

X₃ = Sanksi Perpajakan

X₄ = Kesadaran Wajib Pajak

E = error

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN Gambaran Subyek Penelitian

Berdasarkan kriteria pengambilan sampel yang telah dijelaskan, terdapat 50 auditor yang bersedia menjadi responden dengan total 50 kuesioner yang disebar dan sebanyak 50 kuesioner yang kembali. Penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada responden telah sesuai dengan kriteria. Penelitian ini dilakukan dengan dua cara, cara yang pertama adalah bertemu langsung dengan responden tersebut di restoran yang berada di Kota Surabaya. Cara yang kedua, dengan menyebarkan *G-form* kepada responden. Peneliti saat menyebar namun kuesioner yang dibawa sudah terisi habis maka peneliti meminta

nomor telepon responden lalu dapat memberikan link *G-form* tersebut.

Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

No		Unstandardized Residual	Keterangan
1.	Kolmogorov-Smirnov Z	0,102	Normal
	Asymp. Signifikansi	0,200	

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa Asymp. Sig sebesar 0,200. Dalam hal tersebut dapat dinyatakan bahwa hasil uji normalitas menggunakan

Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 yaitu 0,200 yang dapat diartikan bahwa residual data tersebut berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1.	X ₁	0,657	1,521	Tidak terjadi multikolinearitas
2.	X ₂	0,696	1,437	Tidak terjadi multikolinearitas
3.	X ₃	0,811	1,234	Tidak terjadi multikolinearitas
4.	X ₄	0,795	1,257	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan tabel diatas, ditunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X₁) memiliki nilai VIF sebesar 1,521 yang artinya kurang dari 10. Dalam variabel kualitas pelayanan pajak (X₂) memiliki nilai VIF sebesar 1,437 yang artinya kurang dari 10. Dalam variabel sanksi perpajakan (X₃) memiliki nilai VIF

1,234 yang artinya kurang dari 10. Dalam variabel kesadaran wajib pajak (X₄) memiliki VIF 1,257 yang artinya kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan dari keempat variabel tersebut tidak adanya korelasi dan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel. Sehingga variabel dalam penelitian ini dapat digunakan kembali

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig t	Keterangan
1.	X ₁	0,713	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2.	X ₂	0,359	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3.	X ₃	0,261	Tidak terjadi heteroskedastisitas
4.	X ₄	0,191	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari pengetahuan perpajakan (X₁) sebesar 0,713 > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi dari kualitas pelayanan pajak (X₂) sebesar 0,359 > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi

sanksi perpajakan (X₃) 0,261 > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi kesadaran wajib pajak 0,191 > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini menyimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	1,732	2,594	0,508
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	0,345	0,131	0,012
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,461	0,142	0,002
Sanksi Perpajakan (X_3)	-0,123	0,195	0,533
Kesadaran Wajib Pajak (X_4)	0,311	0,181	0,094

Berdasarkan tabel diatas ditunjukkan bahwa dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,732 + 0,345X_1 + 0,461X_2 + (-0,123)X_3 + 0,311X_4 + e$$

Persamaan regresi ini memiliki arti sebagai berikut :

Konstanta (α) : Konstanta sebesar 1,732 menunjukkan bahwa variabel independen dianggap bernilai 0, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak sebesar 1,732.

$\beta_1 = 0,345$: Yang memiliki arti bahwa variabel pengetahuan pajak (X_1) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 0,345 sehingga satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dengan posisi konstan.

$\beta_2 = 0,461$: Yang memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X_2)

mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 0,461 sehingga satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dengan posisi konstan.

$\beta_3 = -0,123$: Yang memiliki arti bahwa variabel pengetahuan pajak (X_3) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menurunkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar -0,123 sehingga satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dengan posisi konstan.

$\beta_4 = 0,311$: Yang memiliki arti bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_4) mengalami kenaikan satu satuan nilai, maka akan menaikkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 0,311 sehingga satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dengan posisi konstan.

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 5 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	349,602	4	87,400	12,123	,000 ^b
Residual	324,418	45	7,209		
Total	674,020	49			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 12,123 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 > 0,05. Hal ini mengartikan bahwa model regresi

antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan baik.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,720 ^a	0,519	0,476	2,685

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,519. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas

pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,519 atau 51,9%.

Uji T

Tabel 7 Hasil Uji T

Model	Sig.	Kesimpulan	Koefisien Beta
Constant	0,508		
Pengetahuan Perpajakan	0,012	H ₁ diterima	0,336
Kualitas Pelayanan Pajak	0,002	H ₂ diterima	0,402
Sanksi Perpajakan	0,533	H ₃ ditolak	-0,072
Kesadaran Wajib Pajak	0,094	H ₄ ditolak	0,199

1. Pada variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar $0,012 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh parsial. Dapat diketahui bahwa hipotesis 1 berpengaruh positif signifikan dengan kesimpulan H₁ diterima karena ada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan H₀ ditolak.
2. Pada variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh parsial. Dapat diketahui bahwa hipotesis 2 berpengaruh positif signifikan dengan kesimpulan H₂ diterima karena ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan H₀ ditolak.
3. Pada variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,533 > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak berpengaruh parsial. Dapat diketahui bahwa hipotesis 3 tidak berpengaruh signifikan dengan kesimpulan H₀ tidak ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan H₃ ditolak.

4. Pada variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,094 > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak berpengaruh parsial. Dapat diketahui bahwa hipotesis 4 tidak berpengaruh signifikan dengan kesimpulan H₀ tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan H₄ ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung oleh hasil uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar $0,012 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh parsial. Responden memahami tata cara perhitungan pajak restoran tidak sulit, responden mengetahui bahwa adanya sanksi perpajakan bagi yang tidak memenuhi kewajiban pajak restoran. Responden dalam penelitian ini mayoritas dengan rentang usia 21-25 tahun, masih tergolong usia yang muda produktif, yang cenderung terbuka untuk belajar memahami peraturan pajak daerah,

khususnya pajak restoran. Lama usaha berdiri antara 1-3 tahun, yang sudah sewajarnya mengetahui atribut aturan pajak yang melekat pada usaha restorannya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi wajib pajak yang memahami pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut responden prosedur administrasi pelayanan pajak di Kota Surabaya tidak rumit sehingga wajib pajak merasa nyaman, para responden juga menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pajak daerah di Kota Surabaya sudah memadai. Berdasarkan tanggapan kuesioner, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan pajak di Kota Surabaya, sikap yang sopan dan ramah dari petugas dalam memberikan pelayanan sesuai harapan wajib pajak yang tinggi maka dapat menimbulkan pengaruh yang tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia 21-25 tahun, yang merupakan kaum milenial, yang sudah terbiasa dengan dunia digital dan internet. Mayoritas responden merasa nyaman dengan adanya teknologi yang canggih. Pemerintah Kota Surabaya sendiri memiliki website yang dimana segala urusan mengenai pajak daerah dapat diakses dengan mudah melalui website resmi tersebut.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian dari sanksi perpajakan menunjukkan tidak adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, yang mana sanksi ini dapat dinyatakan sebagai motivasi wajib pajak. Sanksi merupakan sarana negatif yang diberikan untuk wajib pajak, wajib pajak restoran di Kota

Surabaya memilih untuk mendapatkan sanksi daripada memenuhi kewajiban perpajakannya, dapat di lihat dari fenomena yang terjadi di Kota Surabaya, masih banyak restoran yang ditempel stiker oleh Pemerintah Kota Surabaya, karena tidak patuh akan kewajiban perpajakannya, sanksi yang di dapatkan bukan hanya penempelan stiker namun dapat dengan sanksi administrasi seperti denda dan bunga, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak restoran di Kota Surabaya masih banyak yang belum taat dan patuh dengan kewajiban perpajakannya karena apabila wajib pajak tidak patuh maka mereka akan mendapatkan sanksi yang berlaku. Namun semakin tinggi wajib pajak yang taat maka akan semakin rendah sanksi yang didapatkan dan akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi juga. Sanksi pajak yang dikenakan bagi pelanggar aturan perpajakan cukup berat, begitu juga dengan hasil yang diberikan oleh pemerintah daerah bahwa sanksi yang berat ini merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak agar tidak melanggar aturan yang berlaku, dengan demikian responden menyadari penerapan sanksi pajak nilainya terlalu besar maka dari itu menimbulkan sikap yang tidak disiplin, apabila responden tidak disiplin responden akan mendapatkan sanksi yang penegakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, apabila responden melanggar tata tertib tersebut responden merasa bahwa sanksi yang ditegakkan dari sisi administrasi dianggap paling merepotkan.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, yang mana sebenarnya apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran perihal perpajakan maka akan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak, namun dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa wajib pajak restoran di Kota Surabaya masih belum memiliki tingkat kesadaran yang tinggi sehingga menyebabkan hasil penelitian ini tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak diartikan sebagai keadaan yang mana wajib pajak tahu, paham dan mengerti selalu merasa memiliki kewajiban sebagai wajib pajak berbeda dengan wajib pajak restoran di Surabaya, kebanyakan masih belum memiliki wawasan yang terbuka akan hal tersebut, sehingga tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui hal ini semua, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak tidak dapat memberikan hal positif dan kebaikan dari pendapatan pajak tersebut yang dapat menguntungkan berbagai macam aspek dari segi pembangunan, pendapatan daerah, karena pendapatan pajak tersebut terhambat dan wajib pajak masih belum dapat dikatakan patuh. Jika kesadaran wajib pajak tinggi maka akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi pula, responden masih membutuhkan waktu untuk memiliki sifat kesadaran akan perpajakannya dan pemerintah juga bisa melakukan sosialisasi tentang pajak restoran secara terus menerus agar responden dan wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi.

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan :

- a. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, hal ini menunjukkan bahwa tingginya pengetahuan perpajakan mampu untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya.
- b. Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, hal ini menunjukkan bahwa

tingginya kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

- c. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, hal ini disebabkan karena wajib pajak tidak patuh dan tidak peduli dengan adanya sanksi. Wajib pajak menganggap adanya sanksi masih terlalu ringan.
- d. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya, hal ini disebabkan kurangnya kesadaran terhadap wajib pajak, mereka tidak memiliki kesadaran yang tinggi perihal kewajiban perpajakannya.

Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu (1) Pada hasil koefisien determinan (r^2) dalam penelitian ini sebesar 0,519 atau 51,9% masih terdapat 48,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini dan (2) Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner saja, jadi hasil dalam penelitian ini kurang mencerminkan kondisi riil di lapangan.

Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk peneliti selanjutnya ialah sebagai berikut:

- a. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independen lainnya, seperti pemeriksaan pajak, dan omset bruto.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan mengumpulkan data tidak hanya dilakukan dengan penyebaran kuesioner saja tetapi dilakukan dengan wawancara yang lebih banyak lagi agar hasil penelitian menjadi lebih riil sesuai kondisi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and*

- Human Decision Processes, 50, 179–211. *De Young*, 509–526.
- Arviana, N., & Sadjiarto, R. A. (2014). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi Sosial, dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Mojokerto Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 294. <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3093>
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2002). *The tax authority and the taxpayer: An exploratory analysis*.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Junia, N. (2017). Faculty of Economics Riau University ., *JOMFekom*, 4(1), 843–857.
- Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 822–836.
- Ningsih, S. W., & Hidayatulloh, A. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran Untuk Membayar Pajak Restoran. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 5(1), 28.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2011). *Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah*. 2000, 2014–2016.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 2, 456–473.
- Sucandra, I. P., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(2), 1210–1237.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.