

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

IDA WATI

1901036207

S1-AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2023

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

IDA WATI

1901036207

S1-AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda
Nama : Ida Wati
NIM : 1901036207
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1-Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 17 November 2023
Pembimbing,



Eka Febriani, S.E., M.S.A., AK., CSRS., CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si
NIP. 19620513 198811 2 001

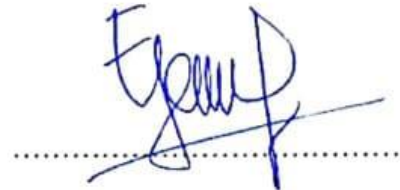
Lulus Tanggal Ujian : 31 Oktober 2023

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

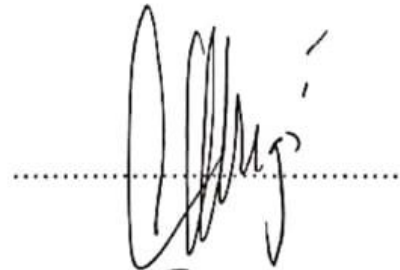
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak,
Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda
Nama : Ida Wati
NIM : 1901036207
Hari : Selasa
Tanggal Ujian : 31 Oktober 2023

TIM PENGUJI

1. Eka Febriani, S.E.,M.S.A.,Ak.,CSRS.,CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020



2. Agus Iwan Kesuma, S.E.,M.A
NIP. 19750802 199903 1 001



3. Salmah Pattisahusiwa, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CSRA
NIP. 19720107 200003 2 001



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 01 Agustus 2023



Ida Wati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ida Wati
NIM : 1901036207
Program Studi : S1-Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada UPT Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Tanggal: 01 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ida Wati

RIWAYAT HIDUP



Ida Wati, lahir pada tanggal 09 Februari 2001 di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, anak dari Bapak Ramli dan Ibu Marini. Memulai pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 028 Loa Janan dan lulus pada tahun 2013 yang kemudian pada tahun yang sama melanjutkan lagi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 15 Samarinda dan lulus pada tahun 2016. Lalu menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 7 Samarinda dan dinyatakan lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN). Penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan oleh LP2M angkatan 48 Universitas Mulawarman yang bertempat di Desa Mulawarman, Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 01 Agustus 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Samarinda”** disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, baik dalam bentuk bimbingan, motivasi, kritik, saran maupun doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
3. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E, M.Si, Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CFra., CIQaR selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
5. Ibu Eka Febriani, S.E., M.S.A., Ak., CSRS., CSRA selaku Dosen Pembimbing yang selalu baik, sabar dan bijaksana dalam memberikan

bimbingan, nasihat, serta dorongan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.

6. Bapak Yunus Tete Konde, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., CPA selaku Dosen Wali selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai.
8. Seluruh Staf Sivitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah membantu administrasi dalam proses perkuliahan.
9. Kepala dan Staf Bapenda Kota Samarinda yang bersedia membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Seluruh responden yaitu Wajib Pajak Restoran di Kota Samarinda yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membantu penelitian skripsi ini.
11. Kedua orang tua tercinta dan terkasih penulis cinta pertama dan panutanku yaitu Bapak Ramli dan Ibu Marini serta adik penulis Maulinda Putri yang senantiasa mendoakan, selalu menyemangati, tak henti memberi kasih sayang serta dukungan, selalu sabar dan tak kenal lelah dalam membantu hal apapun dengan penuh keikhlasan untuk penulis. Terimakasih untuk selalu berjuang untuk kehidupan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. *I love you.*
12. Sahabat penulis Annisa, Asmi, Fitria, Nadya, Fika, Devi, Dewi, Shinta dan seluruh sahabat lainnya yang telah memberikan doa yang tulus serta menghibur hari-hari penulis dengan penuh canda tawa dan suka duka.

13. Teman-teman kuliah Iin, Ica, Novina, dan teman-teman perkuliahan angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu-satu yang telah mewarnai hari-hari penulis dan selalu membantu selama menempuh pendidikan di Program Studi Akuntansi.
14. Seluruh teman-teman seperbimbingan penulis yang selalu membantu, saling bertukar pikiran dan memberikan semangat tanpa kenal lelah dalam suka maupun duka.
15. Teman-teman KKN48 Kukar46 di Desa Mulawarman Tenggara Seberang yang memberikan kesan bermakna selama kurang lebih dua bulan terasa indah dan penuh rasa kekeluargaan.
16. *My best partner* Arya Rahardani yang selalu memberi inspirasi, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah serta menjadi salah satu *support system* penulis di masa sulit dalam penyusunan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran atas kekurangan skripsi ini dengan pikiran terbuka dan penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang penulis lakukan.

Samarinda, 01 Agustus 2023



Ida Wati

ABSTRAK

Ida Wati. **Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Samarinda.** Dibimbing oleh Ibu Eka Febriani. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data primer berupa kuesioner dengan pengukuran skala likert. Jawaban kuesioner dari 108 responden wajib pajak restoran dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan *software* SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Kata Kunci: pemahaman perpajakan; kesadaran wajib pajak; kualitas pelayanan; sosialisasi; sanksi pajak; kepatuhan wajib pajak restoran

ABSTRACT

Ida Wati. The Effect of Tax Understanding, Taxpayer Awareness, Service Quality, Socialization and Tax Sanctions on Restaurant Taxpayer Compliance in Samarinda City. Guided by Mrs. Eka Febriani. This study aims to prove the effect of tax understanding, taxpayer awareness, service quality, socialization and tax sanctions on the compliance of restaurant taxpayers registered on Bapenda of Samarinda. This study used quantitative methods and primary data in the form of questionnaires with likert scale measurements. Questionnaire answers from 108 restaurant taxpayer respondents were analyzed using the PLS-SEM method with SmartPLS 4 software. The results of this study show that tax understanding, taxpayer awareness, tax socialization and tax sanctions has a significant and positive effect on restaurant taxpayer compliance while the quality of tax services has no significant effect on restaurant taxpayer compliance.

Keywords: *understanding taxation; taxpayer awareness; quality of service; socialization; tax sanctions; restaurant taxpayer compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Pajak Restoran.....	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.4 Pemahaman Perpajakan	14
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	15
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	16
2.1.7 Sosialisasi Perpajakan	18
2.1.8 Sanksi Perpajakan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konsep	24

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	26
2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.5 Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel.....	31
3.1.1 Variabel Dependen (Y)	31
3.1.2 Variabel Independen (X).....	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 <i>Pilot Test</i>	38
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.5.3 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	42
3.5.4 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	43
3.5.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Penelitian	44
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	44
4.1.2 Usia Responden.....	45
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	45
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.2.1 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	46
4.2.2 Analisis Deskriptif Pemahaman Perpajakan (X1).....	47
4.2.3 Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak (X2)	48
4.2.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	49
4.2.5 Analisis Deskriptif Sosialisasi Pajak (X4)	50
4.2.6 Analisis Deskriptif Sanksi Pajak (X5)	51

4.3 Analisis Data.....	51
4.3.1 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	51
4.3.2 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	54
4.3.3 Uji Hipotesis	56
4.4 Hasil Pembahasan.....	58
4.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	58
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	62
4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran	3
Tabel 1.3 Realisasi Denda Pajak Restoran.....	4
Tabel 1.4 Data Pertumbuhan Wajib Pajak Restoran	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Hasil <i>Outer Loadings</i>	39
Tabel 3.3 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	40
Tabel 3.4 Hasil <i>Cross Loadings</i>	40
Tabel 3.5 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	41
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.3 Usia Responden.....	45
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	46
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Pemahaman Perpajakan (X1).....	47
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2).....	48
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	49
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Sosialisasi Pajak (X4)	50
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Sanksi Pajak (X5).....	51
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i>	52
Tabel 4.12 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	52
Tabel 4.13 Hasil <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4.14 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square</i>	55
Tabel 4.16 Hasil <i>F-Square</i>	55
Tabel 4.17 Hasil <i>Path Coefficient</i>	56
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	24
Gambar 2.2 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstrapping</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	75
Lampiran 2. Hasil Olahan Data SmartPLS 4	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mulai merealisasikan otonomi daerah sejak tahun 2001 yang diberlakukan secara bertahap di setiap daerahnya. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah diberi kewenangan oleh pemerintah pusat untuk mengurus dan mengatur segala keperluan yang digunakan untuk pengeluaran atau belanja daerah guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Setiap daerah diberikan hak untuk mengelola dan memberdayakan segala sumber-sumber perekonomian daerah yang dapat dijadikan pendapatan daerah. Sumber pendapatan daerah antara lain yaitu pajak daerah dan retribusi daerah.

Pajak daerah merupakan suatu bentuk iuran paksa kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan tanpa menerima balasan secara langsung dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk keperluan daerah untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dalam Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2016, pajak daerah terbagi menjadi dua macam yaitu pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota. Di Provinsi Kalimantan Timur, Kota Samarinda adalah salah satu kota dengan penerimaan pajak daerahnya nomor dua paling besar setelah Kota Balikpapan. Berikut data Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur dapat dilihat pada tabel 1.1 yang disajikan dari tahun 2018 hingga tahun 2020.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota

Kabupaten/Kota	Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pemerintahan		
	2018 (Rp)	2019 (Rp)	2020 (Rp)
Balikpapan	474.455.855.000	565.236.192.000	425.103.451.000
Samarinda	352.827.149.000	369.958.567.000	314.002.649.000
Bontang	119.410.485.000	116.864.299.000	100.014.197.000
Kutai Timur	64.296.216.000	109.901.500.000	114.059.971.000
Kutai Kartanegara	60.773.206.000	75.147.461.000	110.441.517.000
Berau	63.879.234.000	74.832.606.000	61.152.853.000
Kutai Barat	21.603.826.000	43.198.298.000	52.943.916.000
Paser	33.764.530.000	48.875.114.000	33.268.972.000
Penajam Paser Utara	19.312.102.000	23.004.622.000	22.807.535.000
Mahakam Ulu	870.646.000	2.954.211.000	5.597.170.000

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Adapun beberapa jenis Pajak Daerah menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 salah satunya adalah pajak restoran. Kota Samarinda mempunyai jumlah restoran yang cukup banyak meskipun bukan merupakan tempat wisata, hal ini sejalan dengan kebutuhan akan rumah makan atau restoran yang menjadi sangat tinggi dan berpeluang untuk berkembang di sektor kuliner. Banyaknya jumlah restoran Kota Samarinda akan memberikan pendapatan asli daerah yang digunakan untuk membiayai segala pengeluaran Kota Samarinda.

Pajak restoran untuk Kota Samarinda diatur dalam Perda Kota Samarinda No. 9 Tahun 2019. Dalam Perda menetapkan restoran dikenakan pajak sebesar 10%. Sehingga pendapatan pajak sektor kuliner khususnya restoran menjadi material. Berikut perkembangan penerimaan pajak restoran pada Bapenda Pemerintah Kota Samarinda dapat dilihat pada tabel 1.2 yang disajikan dalam target dan realisasi dari tahun 2018 hingga tahun 2021.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentase (%)
2018	52.500.000.000	57.135.686.655,37	108,83
2019	61.000.000.000	70.734.847.010,81	115,96
2020	24.400.000.000	48.043.359.230,12	196,90
2021	57.000.000.000	61.204.829.537,17	107,38

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, 2022

Tabel 1.2 target dan realisasi penerimaan pajak restoran Kota Samarinda mencerminkan persentase penerimaan dari pajak restoran yang tidak stabil tetapi realisasi penerimaan selalu dapat memenuhi dari target penerimaan. Pada data tahun 2020 target penerimaan mengalami penurunan sebesar 60% dikarenakan Indonesia mengalami pandemi *covid-19*, hal tersebut tentu berpengaruh pada target dan realisasi penerimaan pajak restoran dari tahun sebelumnya. Namun realisasi penerimaan pajak restoran pada tahun 2020 dapat memenuhi target, dikarenakan target penerimaan yang terlalu rendah. Dan pada tahun 2021 walaupun target dan realisasi penerimaan mengalami peningkatan dari tahun 2020, tetapi tahun 2021 belum dapat melampaui capaian tahun 2019.

Berdasarkan data yang didapat dari Bapenda Kota Samarinda, sudah cukup menunjukkan baiknya pengelolaan pemungutan pajak restoran yang dilakukan. Akan tetapi besarnya realisasi penerimaan dari pajak restoran tidak menjamin kepatuhan wajib pajak. Karena faktanya masih ditemukan sanksi berupa denda pajak restoran yang dikenakan bagi wajib pajak yang belum menunaikan kewajibannya dalam pembayaran pajak sesuai dengan aturan pemerintah yang berlaku. Hal ini menyatakan bahwa penerimaan pajak restoran Kota Samarinda belum optimal salah satunya oleh kepatuhan wajib pajak restoran yang perlu

ditingkatkan. Dengan demikian dapat dilihat dari realisasi denda pajak restoran pada tahun 2018 – 2021 yang di sajikan tabel 1.3.

Tabel 1.3 Realisasi Denda Pajak Restoran

Jenis Pajak Restoran	Tahun			
	2018 (Rp)	2019 (Rp)	2020 (Rp)	2021 (Rp)
Restoran	11.207.087,56	35.243.798,54	7.178.113,00	258.381.515,56
Rumah Makan	95.367.334,12	197.266.417,76	279.013.055,62	239.092.488,37
Café	9.795.523,94	25.638.711,28	9.800.406,00	23.499.187,00
Katering	4.013.072,99	36.404.040,01	49.628.637,00	101.079.439,00
Warung	-	-	-	342.281,00
Kantin	-	4.538,00	-	149.295,00
Jumlah	120.383.018,61	294.557.505,59	345.620.211,62	622.544.205,93

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak restoran Kota Samarinda dapat dilihat dari realisasi denda pajak restoran Kota Samarinda dari tahun ke tahun yang mengalami peningkatan. Serta diikuti dengan pertumbuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda dari tahun 2018 – 2021 pada tabel 1.4 yang selalu mengalami kenaikan. Hal tersebut menimbulkan permasalahan yaitu dengan meningkatnya wajib pajak restoran tidak serta merta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga dapat meningkatkan denda pajak. Oleh karena itu, mencerminkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum patuh terhadap pembayaran pajak.

Tabel 1.4 Data Pertumbuhan Wajib Pajak Restoran

Tahun	Jumlah Data Wajib Pajak Restoran	Jumlah Pertumbuhan Wajib Pajak Restoran
2018	1222	190
2019	1303	81
2020	1456	153
2021	1744	288

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, 2022

Hampir setiap negara menghadapi masalah kepatuhan wajib pajak, masalah ini dapat dilihat dari keuangan publik, penegakan hukum, struktur organisasi, tenaga kerja, etika, atau dari semuanya (Widyaningsih, 2019). Seorang

wajib pajak dapat dikatakan patuh jika melakukan pembayaran pajak tepat waktu, tidak memiliki tunggakan atau utang pajak yang belum dibayar, dan tidak pernah dinyatakan bersalah dan melakukan tindak pidana perpajakan. Sekalipun jika wajib pajak lalai, mereka akan menghadapi sanksi atau hukuman pidana karena tidak memenuhi kewajiban pajak mereka untuk membayar pajak (Ilham dkk, 2022).

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku seseorang dalam kejadian, alasan atau keadaannya. Dalam teori atribusi menjelaskan tentang bagaimana seseorang berperilaku terhadap situasi, perilaku dalam hal ini adalah perilaku kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran antara lain, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal antara lain, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan.

Salah satu faktor internal yang memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu pemahaman perpajakan. Pemahaman perpajakan merupakan bagian penting yang dapat membantu wajib pajak memahami kewajibannya, misalnya memahami dasar tentang perpajakan. Dengan memahami perpajakan dan menguasai peraturan, wajib pajak dapat memiliki gambaran tentang pemahaman mereka mengenai peraturan perpajakan (Faizah dkk, 2022). Menurut beberapa penelitian terdahulu seperti Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan Meidiyustiani dkk, (2022) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dari Setyani dkk, (2022)

menemukan pemahaman perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Faktor internal lainnya yang memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran dari wajib pajak itu sendiri untuk melakukan kewajibannya. Dengan adanya salah satu penerapan sistem perpajakan di Indonesia yaitu, *self assessment system* maka mampu meningkatkan kepatuhan perpajakan sehingga setiap wajib pajak mempunyai tanggung jawab atas kewajiban pajaknya. Wajib pajak akan patuh jika sadar akan kewajiban pajaknya. Perilaku wajib pajak yaitu pandangan terkait dengan pengertian, kepastian dan daya pikir dapat disebut sebagai kesadaran wajib pajak (Meidiyustiani dkk, 2022). Berdasarkan dari penelitian Hilaliyah (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pertama yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak diharapkan mampu memberikan rasa puas wajib pajak selaku pelanggan, sehingga kepatuhan wajib pajak pun meningkat (Fatmawati & Adi, 2022). Petugas pajak secara aktif mendorong kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan diharapkan petugas pajak di Indonesia memiliki keahlian perpajakan yang kuat (Pradana dkk, 2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya pada Meidiyustiani dkk, (2022) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi Windiarni dkk, (2020) menemukan jika kualitas pelayanan pajak tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan pajak adanya sosialisasi pajak juga berhubungan erat yang dilakukan oleh petugas pajak. Salah satu pelayanan dari petugas pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan adalah sosialisasi perpajakan. Wajib Pajak bisa memanfaatkan sosialisasi langsung yang diberikan oleh petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan dapat berkomunikasi langsung pada petugas pelayanan pajak (Meidiyustiani dkk, 2022). Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya seperti Windiarni dkk, (2020) dan Dewi & Asalam (2021) menemukan sosialisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi Ilham dkk, (2022) tidak menunjukkan hasil yang sama.

Faktor eksternal selanjutnya yang dapat menimbulkan kepatuhan adalah sanksi pajak. Untuk menghindari wajib pajak yang tidak memperdulikan aturan pajak, sanksi perpajakan memainkan peran penting sebagai pencegah kecurangan pajak dan menjadi salah satu strategi efektif sebagai alat pencegahan ketidakpatuhan pajak. Namun, tetap terdapat adanya wajib pajak tidak patuh untuk memenuhi kewajibannya dengan tepat waktu. Wajib pajak biasanya akan lebih patuh dalam membayar pajak jika pengenaan sanksi dapat menimbulkan kerugian (Febtrina dkk, 2021). Menurut beberapa penelitian terdahulu seperti Prayoga dkk, (2021) dan Ramadhanty & Zulaikha (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak di Kota Samarinda termasuk rendah yang dibuktikan dengan banyaknya masyarakat Kota Samarinda

atau pendiri usaha yang tergolong pajak restoran yang masih belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak restoran. Serta wajib pajak yang tidak taat membayar kewajiban perpajakannya, sehingga menimbulkan denda pajak restoran. Hal ini dilihat pada tabel 1.3. Menurut Asmarita dkk, (2018) adapun bermacam cara telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Samarinda untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran, seperti dilakukannya peningkatan layanan perpajakan, penyuluhan serta sosialisasi peraturan pajak daerah oleh petugas pajak Bapenda serta melakukan penegakkan hukum dengan memberikan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang lalai. Sehingga wajib pajak restoran Kota Samarinda akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Melihat akan pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan terhadap penerimaan negara khususnya daerah, maka penelitian ini mengenai kepatuhan wajib pajak restoran yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Samarinda”

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian antara lain:

1. Apakah pemahaman perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?

2. Apakah kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?
4. Apakah sosialisasi pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?
5. Apakah sanksi pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.
2. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.
4. Menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.
5. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang ditujukan berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini dapat memperluas pemahaman kita tentang aspek ekonomi khususnya tentang perpajakan. Penelitian ini dapat menunjukkan bahwa penelitian dipengaruhi oleh teori tentang perilaku seseorang atau teori atribusi dalam studi mengenai pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi pajak serta kepatuhan khususnya wajib pajak restoran.

2. Manfaat Praktis

a. Wajib Pajak Restoran

Dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran dan menjadikan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. Bapenda Kota Samarinda

Dapat dijadikan bahan pertimbangan Bapenda Kota Samarinda untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak yang nantinya akan berdampak pada penerimaan pajak daerah di masa depan.

3. Manfaat Kebijakan

Dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak restoran dan dijadikan sebagai pertimbangan tentang kebijakan pajak daerah di Indonesia yang di atur oleh Pemerintahan khususnya Kepala Daerah. Selain itu, untuk bahan evaluasi yang dapat menambah kepatuhan wajib pajak daerah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi dicetuskan pertama kali oleh Heider (1958) kemudian disempurnakan oleh Kelley (1972). Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan tingkah laku atau perilaku individu. Teori ini mengungkapkan bagaimana seseorang bisa menentukan penyebab perilaku diri sendiri atau dari orang lain, yang akan membuat suatu motif. Motif yang ada akan dijadikan sebagai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi perilaku manusia. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menentukan penyebab perilaku diri sendiri atau orang lain yang disebabkan secara internal ialah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu, sedangkan eksternal karena tekanan situasi atau keadaan yang dipengaruhi dari luar yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Kepatuhan wajib pajak berkaitan pada perilaku wajib pajak untuk menilai pajak itu sendiri. Situasi internal dan eksternal sangat mempengaruhi cara seseorang menilai orang lain. Teori atribusi menjadi relevan dalam mendeskripsikan maksud ini. Pada dasarnya, teori atribusi berpendapat bahwa ketika individu melihat bagaimana seseorang berperilaku, maka mereka mencoba untuk menemukan apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Widyaningsih, 2019).

Pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak ialah termasuk faktor-faktor internal yang menjadikan aspek tingkah laku seseorang yaitu kepatuhan wajib pajak. Adanya faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak mampu mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya dan membangun sikap patuh dari wajib pajak. Kemudian dengan adanya sanksi pajak, apabila wajib pajak melakukan kesalahan-kesalahan perpajakan yang melanggar aturan pajak maka akan mendapatkan sanksi yang merugikan mereka sendiri.

2.1.2 Pajak Restoran

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 merinci dengan jelas pengertian pajak restoran, yaitu pajak yang dikenakan berdasarkan layanan yang diberikan oleh pihak restoran. Pemilik atau pengusaha restoran adalah pihak yang bertanggung jawab untuk memungut pajak dan menyerahkan hasilnya kepada lembaga atau badan yang berkewajiban dalam pengumpulan hasil pajak. Hukum dasar pajak restoran diatur pada Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 6 Tahun 2006. Pada peraturan tersebut mengemukakan pajak restoran adalah pengenaan pajak oleh wajib pajak baik orang pribadi ataupun badan secara tidak langsung yang dipungut atas pelayanan tempat makan. Pajak restoran di Kota Samarinda dikenakan tarif 10%, kecuali kantin yang berada di lingkungan Kantor Pemerintah atau Pemerintah Daerah atau *food car* dikenakan pajak sebesar 5% (lima persen) dari dasar pengenaan pajaknya. Adapun kategori restoran yang wajib mendaftarkan sebagai wajib pajak restoran yang mendapatkan omzet atau laba kotor lebih dari Rp60.000.000,- per tahun. Sedangkan yang tidak termasuk objek

pajak restoran apabila omzet atau laba kotor kurang dari Rp60.000.000,- per tahun.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

KBBI menyatakan kepatuhan memiliki arti patuh, tunduk, taat, disiplin pada pemerintah, aturan atau ajaran dan sebagainya. Rahayu (2017) menyatakan kepatuhan pajak adalah wajib pajak yang taat melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku, selain itu Rahayu (2017) juga mendefinisikan kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran dipenuhinya kewajiban pajak yang tergambar dari upaya memahami segala peraturan perpajakan. Dengan demikian disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak ialah kondisi dimana wajib pajak harus melakukan serta memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan. Adapun jenis-jenis kepatuhan menurut Resmi (2019):

1. Kepatuhan formal, kondisi seorang wajib pajak dapat melakukan kewajibannya berdasarkan peraturan perpajakan. Misalnya melaporkan SPT dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material, keadaan seorang wajib pajak mematuhi peraturan yang material di bidang perpajakan berdasarkan peraturan. Misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar dan tepat.

Adapun ciri-ciri wajib pajak yang patuh menurut PMK Nomor 209/PMK.03/2021:

1. Secara disiplin melaporkan SPT
2. Tidak memiliki tunggakan pajak apapun
3. Belum pernah dijatuhi hukuman akibat tindak pidana dibidang pajak

4. Dalam dua tahun terakhir melakukan pembukuan sesuai KUP
5. Catatan keuangan auditan

Beberapa pengukuran kepatuhan wajib pajak Rahayu (2017) adalah kepatuhan dalam:

1. Wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Menghitung serta membayar pajak
4. Pelaporan dan pembayaran pajak yang tertunggak

2.1.4 Pemahaman Perpajakan

Resmi (2014) mengemukakan pemahaman perpajakan ialah suatu cara mempelajari pengetahuan tentang perpajakan serta menerapkannya dalam melakukan kegiatan perpajakan. Pemahaman perpajakan ialah sikap wajib pajak untuk tidak hanya mengetahui namun juga memahami perpajakan yang telah ditetapkan serta menerapkannya. Menurut Masudah dkk, (2018) dalam maksud lain, memahami berarti mengerti dan paham akan suatu hal yang dapat diamatinya dari semua sudut. Pemahaman dapat disebut sejenis kemampuan berpikir, satu tingkat lebih tinggi dari ingatan. Pemberian pemahaman perpajakan dilakukan agar wajib pajak menyadari seberapa berartinya pajak yang dibayar serta memahami peraturan terkait pajak. Hal tersebut mempengaruhi perilaku wajib pajak dan untuk meningkatkan keberhasilan perpajakan. Pemahaman tentang pajak merupakan kemampuan menjelaskan hal yang dapat dilakukan dan tidak dapat dilakukan oleh wajib pajak (Rizajayanti, 2017).

Adapun beberapa indikator pemahaman perpajakan menurut Rahayu (2017), yaitu:

1. Mengetahui dan memahami Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)
2. Mengetahui dan memahami sistem perpajakan
3. Mengetahui dan memahami manfaat pajak

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Dalam Rahayu (2017) kesadaran wajib pajak diartikan sebagai kondisi dimana individu yang diwajibkan untuk membayar pajak dapat mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pajak yang dibayarkan kepada negara. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Faizah dkk, (2022) menyatakan ketika wajib pajak menyadari dengan menyetor pajak secara sukarela pada waktu yang tepat adalah bentuk kewajibannya maka disebut dengan kesadaran wajib pajak. Salah satu penerapan sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self assessment system* yang menjadi cerminan akan kesadaran wajib pajak. Dalam hal ini setiap wajib pajak menjadi bertanggung jawab untuk memenuhi pembayarannya dan melaporkan pajaknya dengan benar. Dengan adanya *self assessment system*, wajib pajak diharuskan untuk berkontribusi dalam kegiatan proses perpajakan (Kusumadewi & Dyarini, 2022).

Menurut Maili (2022) kesadaran terhadap kewajiban perpajakan merupakan hal yang penting untuk diterapkan agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa adanya kesadaran pajak merupakan hal yang penting dengan rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk menaati

ketentuan perpajakan dengan sukarela. Sehingga, wajib pajak dapat melaksanakan fungsi pajak dengan cara membayar pajak tepat pada waktunya dan dengan jumlah yang benar. Indikator kesadaran wajib pajak menurut Rahayu (2017), yaitu kesadaran akan:

1. Mempelajari peraturan perpajakan
2. Manfaat pajak
3. Capaian pajak untuk pembangunan negara

Terdapat indikator kesadaran wajib pajak menurut Matussilmi (2017), yaitu:

1. Mendaftar diri menjadi wajib pajak berdasarkan kemauan pribadi
2. Menyampaikan pajak berdasarkan kemauan pribadi
3. Menyadari pajak daerah ialah salah satu pendapatan dan dimanfaatkan dalam pembangunan daerah
4. Menyadari menunda-nunda pembayaran pajak restoran mengakibatkan adanya kerugian

2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Parasuraman *et al*, (1985) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara mutu layanan yang dinikmati pelanggan dengan mutu layanan yang diinginkan pelanggan. Jika layanan yang dinikmati sama atau lebih dari layanan yang diinginkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut memiliki kualitas dan memberikan rasa puas, begitupun sebaliknya. Menurut Faizah dkk, (2022) kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran tingkat dari pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan melalui pemenuhan atas

kebutuhan, keinginan, serta ketepatan dalam proses penyampaian pelayanan kepada pelanggan. Dapat diambil kesimpulan kualitas layanan adalah sesuatu yang penting dalam melakukan aktivitas perpajakan. Suatu pelayanan oleh petugas pajak untuk memenuhi dan memberikan perlakuan yang baik agar wajib pajak merasakan kepuasan dalam kantor layanan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak dapat meningkat tergantung keadaan petugas pajak melakukan pelayanan dengan baik dan dapat memberikan rasa puas kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya. Dengan cara petugas pajak harus selalu memperbaiki kualitas pelayanannya. Menurut Pradana dkk, (2020) peran petugas pajak tidak hanya melakukan tugas di bidang perpajakan, tetapi juga aktif mengawasi wajib pajak agar tetap patuh dengan menyediakan layanan maksimal.

Indikator kualitas layanan perpajakan menurut Rahayu (2017) antara lain:

1. Motivasi kerja pegawai pajak
2. Perilaku pegawai pajak
3. Kemampuan pegawai pajak
4. Pengawasan secara internal maupun eksternal
5. Komunikasi yang baik antar unit organisasi

Adapun kualitas pelayanan pajak menurut Parasuraman *et al*, (1985) dapat dilihat melalui beberapa pengukuran, antara lain:

1. Keandalan, merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya

2. Jaminan, merujuk pada pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi
3. Daya Tanggap, merujuk pada kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan
4. Empati, merujuk pada kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
5. Berwujud, merujuk pada penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi

2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan penyuluhan untuk menyebarluaskan pemahaman yang lebih mendalam mengenai informasi perpajakan yang dilaksanakan secara langsung ataupun tidak langsung kepada wajib pajak dan masyarakat (Windiarni dkk, 2020). Sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan daerah ialah suatu usaha dari pemerintah daerah untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Menurut Faizah dkk, (2022) dengan adanya sosialisasi perpajakan maka wajib pajak akan lebih sadar dalam membayar pajak dan menaati peraturan perpajakan. Melalui sosialisasi ini, masyarakat memahami fungsi dari melakukan pembayaran pajak dan akan dikenakan sanksi apabila tidak melakukan kewajibannya. Sehingga, sosialisasi pajak berdampak pada peningkatan banyaknya wajib pajak serta mengoptimalkan kepatuhan.

Indikator sosialisasi menurut DJP ialah kegiatan atas kesadaran dan kepedulian akan pajak juga memperbaiki pengembangan layanan pajak, sebagai berikut (Winerungan, 2013):

1. Sosialisasi pajak
2. Berdiskusi bersama wajib pajak serta tokoh-tokoh di masyarakat
3. Penyampaian info terkait pajak yang dilakukan petugas
4. Pemasangan spanduk tentang pajak di tepi jalan atau tempat-tempat yang strategis
5. Penggunaan *website* DJP yang memberikan informasi dengan cepat dan tepat

Menurut Matussilmi (2017) sosialisasi perpajakan dapat diukur dengan:

1. Menyampaikan info jelas mengenai perpajakan restoran dengan melakukan penyuluhan dan *workshop*
2. Sosialisasi melalui media elektronik maupun *social media*
3. Sosialisasi memberikan pemahaman pajak restoran
4. Sosialisasi diharapkan dapat dilakukan secara terus-menerus

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan menurut Resmi (2019) merupakan suatu perbuatan yang terjadi akibat dari melakukan pelanggaran aturan pajak, jika terjadi pelanggaran maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi sesuai dengan kebijakan pajak yang berlaku. Sedangkan menurut Mardiasmo (2019) sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan aturan perpajakan akan dipatuhi. Adapun sanksi pajak ialah alat untuk mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran administratif dan pidana.

Dapat diambil kesimpulan bahwa sanksi pajak adalah bentuk yang dipergunakan untuk membuat wajib pajak menaati aturan pajak yang berlaku.

Salah satu faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak ialah dampak hukuman karena ketidaktaatan terhadap aturan pajak (Maili, 2022). Sanksi mengacu pada hukuman yang diberikan terhadap seseorang atau sekelompok yang telah benar terbukti melanggar peraturan. Hukum atau aturan ini menandai bahwa seseorang harus mengerti apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan (Masudah dkk, 2018). Oleh karena itu, memahami adanya sanksi pajak sangat penting agar wajib pajak dapat mempelajari akibat dari pelanggaran yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Menurut Mardiasmo (2019) sanksi pajak berdasarkan Undang-Undang pajak dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian yang dialami negara, antara lain denda, bunga, dan kenaikan.
2. Sanksi pidana ialah penyiksaan sebagai alat terakhir atau benteng yang digunakan fiskus untuk menjamin kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan.

Menurut Widyaningsih (2013) Sanksi pajak dapat diukur dengan:

1. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana
2. Bersifat tegas
3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran
4. Penerapan sanksi pajak diberikan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku

Adapun sanksi pajak diukur dengan beberapa indikator dalam Rahayu (2017) sebagai berikut:

1. Aturan-aturan yang menjelaskan tentang pajak
2. Pengendali sosial
3. Alat merubah masyarakat menjadi lebih baik
4. Pengendalian atas penyimpangan

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian kepatuhan wajib pajak cukup banyak diteliti dari penulis sebelumnya dengan kesimpulan dan teori ilmiah. Untuk memperoleh lebih banyak referensi maka berikut ialah ringkasan dari penelitian sebelumnya, guna untuk memeriksa penelitian yang dilakukan:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Ramadhanty & Zulaikha (2020)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: 1. Pemahaman tentang Perpajakan 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sistem Transparansi Perpajakan 4. Kesadaran Wajib Pajak 5. Sanksi Perpajakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sistem transparansi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Tidak menggunakan sistem transparansi perpajakan sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran
2.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel	Secara parsial sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif	1. Tidak menggunakan pengetahuan perpajakan dan pemeriksaan

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

No.	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020) Windiarini dkk, (2020)	Independen: 1. Sosialisasi Perpajakan 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan 4. Pemeriksaan Perpajakan	terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	perpajakan sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran
3.	Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, Sistem <i>E-Filing</i> , Tarif, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dewi & Asalam (2021)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: 1. Sosialisasi 2. Sanksi 3. Sistem <i>E-Filing</i> 4. Tarif 5. Kualitas Pelayanan Fiskus	Hasil dalam riset ini menyatakan bahwa variabel sosialisasi, sanksi dan tarif berkorelasi signifikan positif pada kepatuhan wajib pajak, namun variabel sistem <i>e-filing</i> dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki korelasi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Tidak menggunakan sistem <i>E-Filing</i> dan tarif sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran
4.	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pemahaman Peraturan, Sanksi Pajak, Dan Relasi Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Prayoga dkk, (2021)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Variabel Independen: 1. Pemeriksaan Pajak 2. Pemahaman Peraturan 3. Sanksi Pajak 4. Relasi Sosial	Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa pemeriksaan pajak, pemahaman peraturan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sedangkan variabel relasi sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.	1. Tidak menggunakan pemeriksaan perpajakan dan relasi sosial sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM
5.	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada UMKM Batik di Pasar Klewer Surakarta) Setyani dkk, (2022)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel Independen: 1. Pemahaman Peraturan Perpajakan 2. Modernisasi Administrasi Perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan belum ada efek pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sementara modernisasi administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan	1. Tidak menggunakan modernisasi administrasi perpajakan sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran

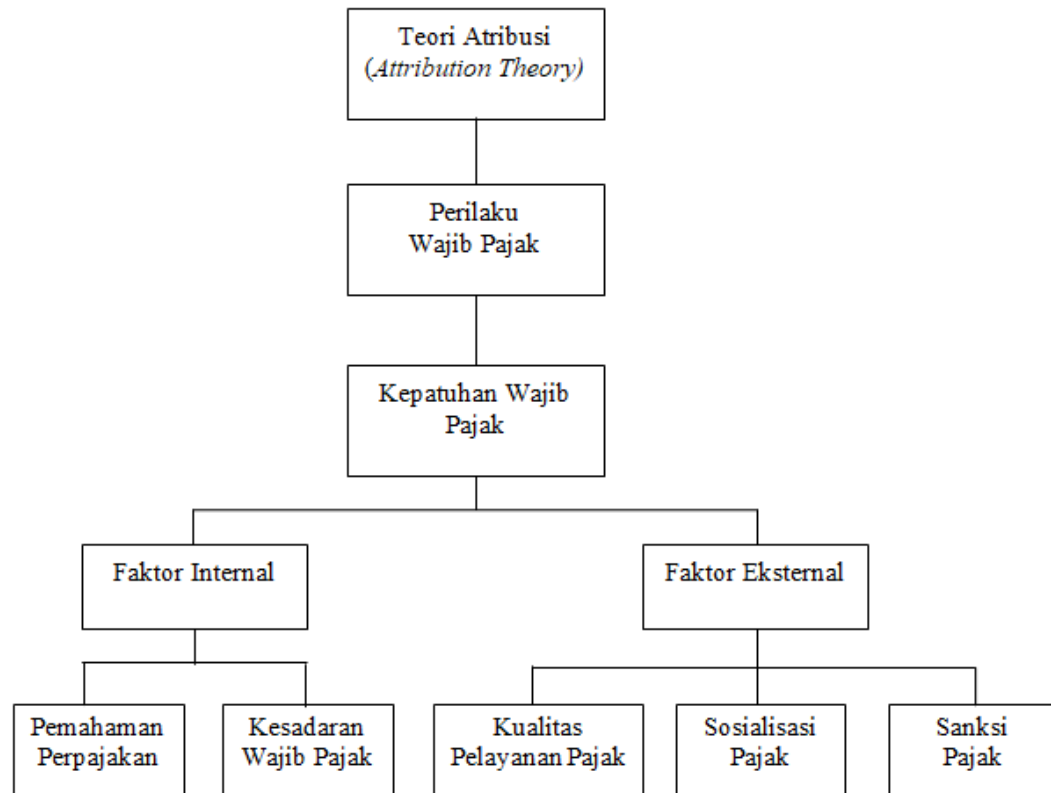
Disambung ke halaman berikutnya

Tabel Sambungan 2.1

No.	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		3. Sanksi Pajak	mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	
6.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Surabaya Hilaliyah, (2022)	Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Variabel Independen: 1. Pengetahuan Perpajakan 2. Kualitas Pelayanan Pajak 3. Sanksi Perpajakan 4. Kesadaran Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran Kota Surabaya. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya.	1. Tidak menggunakan pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM
7.	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Meidiyustiani dkk, (2022)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: 1. Pemahaman Wajib Pajak 2. Pelayanan Petugas Pajak 3. Kesadaran Wajib Pajak 4. Tingkat Pendidikan	Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Tidak menggunakan tingkat pendidikan sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran
8.	Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Makassar Ilham dkk, (2022)	Variabel Dependen: 1. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: 1. Sosialisasi 2. Pemahaman Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan Fiskus 4. Tarif Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar.	1. Tidak menggunakan tarif pajak sebagai variabel independen 2. Menggunakan alat analisis PLS-SEM 3. Objek penelitian pada pajak restoran

Sumber: Berbagai Sumber (2023)

2.3 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep
Sumber: Data Diolah (2023)

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Pemahaman tentang pajak merupakan kemampuan menjelaskan hal yang dapat dilakukan dan tidak dapat dilakukan oleh wajib pajak. Pemahaman dapat disebut sejenis dengan kemampuan berpikir dan satu tingkat lebih tinggi dari ingatan atau pengetahuan (Rizajayanti, 2017). Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh wajib pajak yaitu memiliki pemahaman perpajakan yang baik. Masyarakat yang tidak memahami pajak pasti tidak akan paham kewajibannya

sebagai wajib pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman perpajakan, maka akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Meidiyustiani dkk, 2022).

Dengan mengadopsi teori atribusi bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal dari wajib pajak adalah pemahaman perpajakan. Ketika membuat keputusan tentang bagaimana wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya, hal ini dapat berdampak pada bagaimana wajib pajak memahami perpajakan. Semakin tinggi wajib pajak memahami perpajakan, maka semakin paham pula mereka memahami manfaat dari kepatuhan membayar pajak. Sehingga hal ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kepatuhan pembayaran pajak bisa dilakukan dengan baik (Prayoga dkk, 2021). Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pemahaman perpajakan yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), Prayoga dkk, (2021), Meidiyustiani dkk, (2022) dan Ilham dkk, (2022) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis disimpulkan sebagai berikut:

H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak berarti wajib pajak yang rela untuk memenuhi kewajibannya dan berkontribusi dalam mendukung pembangunan negara. Seorang wajib pajak yang sadar akan kewajiban pajaknya akan mengakui, menghargai dan bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ramadhanty & Zulaikha,

2020). Menurut Meidiyustiani dkk, (2022) kesadaran mempunyai dampak yang wajar terhadap wajib pajak, khususnya kerelaan wajib pajak untuk berkontribusi secara finansial untuk kinerja fungsi perpajakan dengan membayar pajak pada waktu dan jumlah yang tepat. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga tinggi dan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak.

Teori atribusi memberikan penjelasan tentang faktor internal yang berkaitan dengan aspek perilaku individu yang ada dalam diri seseorang. Kaitannya dengan kesadaran wajib pajak dapat memberikan tinggi rendahnya perilaku kepatuhan wajib pajak ketika pembayaran pajak. Wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi tidak menganggap membayar pajak sebagai suatu beban melainkan sebagai tugas dan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik. Dengan hal ini mereka tidak memiliki masalah untuk membayar pajak secara sukarela. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan Faizah dkk, (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut:

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan di bidang perpajakan adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas pajak, dengan tujuan untuk membantu mereka memenuhi dan melakukan kewajiban pajaknya (Maili, 2022). Menurut Febriani & Rahayu (2020) kualitas kinerja petugas pajak merupakan suatu proses penilaian yang dapat dilihat oleh konsumen dalam hal kinerja pelayanan. Semakin baik dan memuaskan tingkat suatu layanan maka semakin bermutu pula kualitas usaha tersebut dan sebaliknya. Dalam hal ini, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan guna memastikan kualitas layanan menjadi maksimal.

Berdasarkan teori atribusi selain faktor internal adapun faktor eksternal yang dapat di pengaruhi situasi dari luar terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yaitu pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pajak yang dapat diberikan membuat wajib pajak merasa senang, nyaman dan puas atas apa yang dilakukan oleh petugas pajak. Hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak karena adanya pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas dari petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung penelitian oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), Meidiyustiani dkk, (2022) dan Ilham dkk, (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan oleh petugas pajak dengan berbagai cara dalam memberikan informasi mengenai perpajakan kepada

masyarakat khususnya wajib pajak. Sosialisasi baik dilakukan secara berkelanjutan yang bertujuan meningkatkan pemahaman wajib pajak dan selanjutnya dapat berpengaruh pada peningkatan pembayaran pajak. Oleh sebab itu, sosialisai perpajakan berpotensi untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya (Windiarni dkk, 2020).

Teori atribusi mengatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal dikarenakan petugas pajak yang melakukan hal tersebut sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap sikap dan perilaku untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sosialisasi perpajakan juga dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak yang berarti akan terjadi peningkatan tingkat kepatuhan sehingga penerimaan pajak negara pun meningkat, karena perpajakan suatu upaya untuk mendanai berbagai kebutuhan berbagai daerah di Indonesia (Ratna dkk, 2019). Hal ini didukung oleh penelitian Windiarni dkk, (2020) dan Dewi & Asalam (2021) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut:

H4: Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

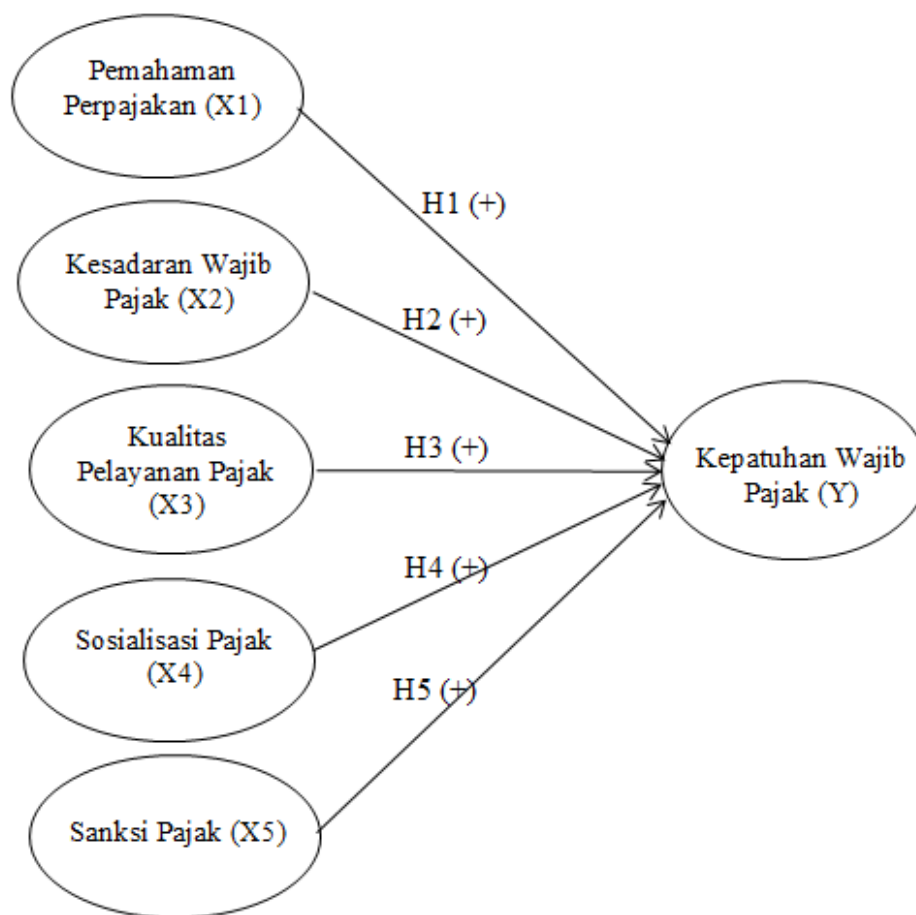
Sanksi pajak adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma atau aturan perpajakan. Sanksi ini digunakan oleh pemerintah untuk menertibkan administrasi perpajakan agar wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan dan memperkuat disiplin kewajiban perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib

pajak maka harus ada sanksi yang diterapkan pada setiap pelanggaran yang terjadi. Semakin ketat sanksi pajak yang dikenakan maka semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh (Febtrina dkk, 2021). Menurut Prasetyana & Febriani (2022) penerapan sanksi terhadap wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan menaati peraturan perpajakan. Adanya sanksi pajak yang tegas dan jelas membuat wajib pajak akan takut dan tidak ingin menjalankan hal yang memberatkan dan merugikan seperti membayar denda dan lainnya. Oleh karena itu, wajib pajak dapat menaati peraturan yang berlaku dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan menurut teori atribusi merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam memberikan penilaian mengenai bagaimana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya (Meidiyustiani dkk, 2022). Persepsi seseorang terhadap peraturan perpajakan disekitar mengenai pemeriksaan pajak dan kesan yang dibentuk oleh lingkungan sekitar tentunya akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri, terlebih jika terdapat sanksi pajak. Hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak karena adanya sanksi yang semakin berat yang dikenakan kepada wajib pajak maka akan semakin patuh wajib pajak untuk tidak mendapatkan sanksi tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sanksi perpajakan yang dilakukan oleh Dewi & Asalam (2021) dan Setyani dkk, (2022) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut:

H5: Sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.5 Model Penelitian



Gambar 2.2 Model Penelitian

Sumber: Data Diolah (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

3.1.1 Variabel Dependen (Y)

Kepatuhan wajib pajak diartikan ketika wajib pajak restoran Kota Samarinda memenuhi ketentuan perpajakan sesuai peraturan perpajakan, terdiri wajib pajak restoran Kota Samarinda dapat mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor dengan benar atas kewajiban pajaknya kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda. Adapun indikator sebagai pengukuran kepatuhan wajib pajak diadopsi dari Rahayu (2017) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 5 indikator:

1. Kepatuhan wajib pajak mendaftarkan ke Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda. Mendaftarkan diri sesuai dengan wilayahnya atau tempat tinggal ke Bapenda dan untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).
2. Kepatuhan dalam menghitung pajak restoran dengan benar. Menghitung besarnya pajak restoran yang terutang dengan benar dan sesuai ketentuan perpajakan.
3. Kepatuhan dalam menyetor pajak restoran tepat waktu. Menyetor pajak sesuai jenis pajak dengan tepat waktu. Penyetoran pajak melalui bank yang ditunjuk pemerintah dan kantor pos.

4. Kepatuhan untuk melapor kembali Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).
5. Kepatuhan dalam tidak menunggak pajak apapun. Tunggakan pajak yang dimaksud atas semua jenis pajak apapun.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

3.1.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak.

a. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan dapat didefinisikan sebagai wajib pajak restoran Kota Samarinda yang paham akan perpajakan daerah Kota Samarinda khususnya pajak restoran. Adapun indikator sebagai pengukuran pemahaman perpajakan diadopsi dari Rahayu (2017) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 3 indikator:

1. Memahami KUP pajak restoran. Pemahaman tersebut untuk diaplikasikan dalam kewajiban pajaknya.
2. Memahami sistem perpajakan restoran Kota Samarinda. Pemahaman tersebut untuk menerapkan sistem prosedur penyetoran pajak daerah Pemerintah Kota Samarinda.

3. Memahami fungsi perpajakan daerah Kota Samarinda. Wajib pajak memahami fungsi pajak daerah sebagai sumber penerimaan daerah.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

b. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan saat pemilik restoran mendaftarkan sebagai wajib pajak dengan kemauan sendiri, mengetahui atau mengerti, peran dan fungsi serta melaksanakan kewajiban pajak restoran dengan sukarela. Adapun indikator sebagai pengukuran kesadaran wajib pajak diadopsi dari Matussilmi (2017) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 4 indikator:

1. Kesadaran pemilik restoran mendaftarkan sebagai wajib pajak dengan kemauan sendiri. Pemilik restoran mendaftarkan dengan sukarela dan harus berpartisipasi membayar pajak.
2. Kesadaran melakukan pembayaran pajak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.
3. Kesadaran akan tujuan pajak daerah untuk pembangunan daerah. Wajib pajak sadar bahwa pajak daerah ialah sumber pendapatan bagi pemerintah daerah.
4. Penundaan pembayaran pajak restoran dapat menimbulkan kerugian pada keuangan daerah. Wajib pajak menyadari harus membayar sesuai dengan laporan pajaknya agar tidak menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan keuangan daerah menjadi rugi.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

c. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak ialah suatu standar seberapa baik tingkat layanan yang diberi oleh petugas pajak Bapenda kepada wajib pajak restoran Kota Samarinda dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Adapun indikator sebagai pengukuran kualitas pelayanan pajak diadopsi oleh Parasuraman *et al*, (1985) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 5 indikator:

1. Keandalan, kemahiran petugas pajak Bapenda untuk memberikan jasa yang terpercaya sesuai dengan harapan wajib pajak restoran.
2. Jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas pajak Bapenda untuk menimbulkan keyakinan dan rasa kepercayaan dengan menjaga data dan privasi wajib pajak.
3. Daya tanggap merupakan kemampuan petugas pajak Bapenda dalam membantu dan memberikan layanan pajak kepada wajib pajak dengan cepat.
4. Empati merupakan kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh petugas pajak Bapenda meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan wajib pajak.
5. Berwujud merupakan bentuk fasilitas fisik, peralatan, personal serta alat komunikasi akan memberikan *image* layanan pajak yang baik oleh wajib pajak.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

d. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak dapat didefinisikan sebagai pemberitahuan informasi pajak daerah oleh petugas pajak Bapenda yang bertujuan untuk dapat menambah pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat umumnya dan wajib pajak khususnya tentang perpajakan daerah. Adapun indikator sebagai pengukuran sosialisai pajak diadopsi dari Matussilmi (2017) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 3 indikator:

1. Pemerintah daerah setempat membagikan info mengenai pajak restoran dengan sosialisasi berupa penyuluhan dan *workshop*.
2. Sosialisasi yang dilakukan petugas pajak dengan media elektronik maupun *social media*. Media yang digunakan untuk sosialisasi pajak restoran bisa berupa apapun dengan dapat menjangkau wajib pajak dimanapun
3. Sosialisasi pajak dapat membantu untuk memahami ketentuan pajak restoran. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan khususnya tentang pajak restoran, wajib pajak dapat memahami ketentuan pajak restoran dan dapat melakukan kewajibannya.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

e. Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah alat pencegah agar wajib pajak restoran tidak melanggar peraturan perpajakan maka dapat mematuhi, menaati dan menuruti aturan perpajakan. Adapun indikator sebagai pengukuran sanksi pajak diadopsi dari Widyaningsih (2013) menyesuaikan dengan penelitian yang terdiri dari 3 indikator:

1. Sanksi bersifat tegas. Penegakan sanksi pajak daerah yang tegas terhadap wajib pajak yang melanggar aturan harus diberlakukan kedisiplinan dalam pembayaran pajak.
2. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Pemberian denda sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan memperhatikan ketentuan perpajakan yang berlaku serta bersifat adil.
3. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Pengukuran kepatuhan wajib pajak menggunakan skala likert dengan skor 1-5 yang dijelaskan pada tabel 3.1, kemudian dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator dan pengujian untuk pengolahan data.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini merupakan wajib pajak restoran yang berada di Kota Samarinda. Sampelnya adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk menentukan sampel.

Hingga per Desember 2022, populasi penelitian mencapai sekitar 2.240 Wajib Pajak Restoran yang tercatat di Bapenda Kota Samarinda. Dikarenakan jumlah populasi penelitian diketahui maka menggunakan rumus slovin untuk mengetahui jumlah sampel meliputi:

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{2.240}{1+(2.240 \times 0,10^2)} = 95,72$$

n : Total sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (Ditetapkan pada penelitian ini sebesar 10%)

Berdasarkan perhitungan maka menunjukkan sampel yang digunakan adalah minimal 96 sampel dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan secara kuantitatif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari wajib pajak restoran yang telah memenuhi syarat dan terdaftar di Bapenda Kota Samarinda. Data primer merupakan sumber data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini. Data primer didapat langsung melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak restoran di Kota Samarinda.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk memperoleh informasi dari responden, peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner dan memberikan pernyataan tertulis. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari responden, hasil

tanggapan tersebut disusun dan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Peneliti menggunakan skala likert dengan nilai 1-5 untuk menggambarkan pandangan responden saat menjawab pernyataan kuesioner. Skor skala ini menggunakan skala likert, seperti gambar dibawah ini:

Tabel 3.1 Skala Likert

Kriteria Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk analisis data menggunakan SmartPLS versi 4 dengan pendekatan *Structural Equation Modeling*. PLS juga digunakan menjelaskan hubungan antar variabel laten (tak terukur langsung) dan variabel *manifest* (diukur menggunakan indikator-indikator). *Partial Least Square path modeling* secara umum dibentuk dari dua bagian yaitu *outer model* dan *inner model* (Ghozali & Latan, 2015).

3.5.1 Pilot Test

Tujuan dari *pilot test* adalah untuk memastikan validitas dan reliabilitas pengukuran skala yang peneliti gunakan untuk memahami tingkat kesalahan. Dengan kata lain, *pilot test* dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut sesuai dengan tujuan. Responden *pilot test* adalah mahasiswa semester 8 pada prodi S1-Akuntansi dengan konsentrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

1) Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen bertujuan untuk melihat apakah instrumen mampu mengukur variabel-variabel yang peneliti ukur. Peneliti menggunakan 35 sampel untuk menguji validitas instrumen. Suatu survei dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas memiliki beberapa tahapan pengujian pada alat analisis PLS-SEM, diantaranya:

- 1) Uji validitas konvergen dilihat dari nilai *loading factor* untuk ukuran konstruk (*manifest variabel*). *Rule of thumb* digunakan yaitu nilai *loading factor* ($>0,70$) dan melihat angka nilai ukur *average variance extracted* (AVE) yang besarnya ($>0,50$) (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 3.2 Hasil *Outer Loadings*

Variabel	Instrumen	<i>Outer Loadings</i>	Keterangan
Pemahaman Perpajakan	X1.1	0,947	Valid
	X1.2	0,887	Valid
	X1.3	0,854	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,866	Valid
	X2.2	0,713	Valid
	X2.3	0,829	Valid
	X2.4	0,784	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	X3.1	0,745	Valid
	X3.2	0,724	Valid
	X3.3	0,874	Valid
	X3.4	0,789	Valid
	X3.5	0,769	Valid
Sosialisasi Pajak	X4.1	0,903	Valid
	X4.2	0,844	Valid
	X4.3	0,869	Valid
Sanksi Pajak	X5.1	0,801	Valid
	X5.2	0,860	Valid
	X5.3	0,842	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	Y.1	0,732	Valid
	Y.2	0,719	Valid
	Y.3	0,761	Valid
	Y.4	0,730	Valid
	Y.5	0,730	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas semua indikator dari *outer loading* memiliki nilai $>0,70$ yang membuktikan bahwa konstruk dapat diterima. Langkah selanjutnya untuk

menevaluasi validitas konvergen, selain melihat faktor loading dapat dilihat dari nilai AVE yang dikatakan valid jika nilainya $>0,50$.

Tabel 3.3 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0.804	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0.640	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0.611	Valid
Sosialisasi Pajak (X4)	0.761	Valid
Sanksi Pajak (X5)	0.696	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)	0.540	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Pada tabel 3.3 menyatakan bahwa nilai AVE yang memiliki nilai $>0,50$ yang membuktikan nilai valid dan memenuhi syarat.

- 2) Untuk pengukuran validitas diskriminan dilihat dari nilai *cross loading* setiap indikator dibandingkan indikator variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 3.4 Hasil Cross Loadings

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,947	0,549	0,476	0,463	0,213	0,481
X1.2	0,887	0,516	0,382	0,365	0,224	0,564
X1.3	0,854	0,426	0,465	0,516	0,355	0,519
X2.1	0,466	0,866	0,618	0,314	0,466	0,385
X2.2	0,310	0,713	0,494	0,279	0,639	0,454
X2.3	0,550	0,829	0,631	0,525	0,442	0,547
X2.4	0,423	0,784	0,500	0,321	0,319	0,392
X3.1	0,407	0,680	0,745	0,301	0,394	0,370
X3.2	0,319	0,698	0,724	0,259	0,339	0,137
X3.3	0,356	0,517	0,874	0,424	0,323	0,397
X3.4	0,410	0,638	0,789	0,512	0,191	0,402
X3.5	0,393	0,405	0,769	0,468	0,419	0,528
X4.1	0,503	0,413	0,477	0,903	0,269	0,578
X4.2	0,333	0,368	0,386	0,844	0,334	0,577
X4.3	0,468	0,438	0,531	0,869	0,360	0,546
X5.1	0,121	0,466	0,345	0,349	0,801	0,512
X5.2	0,257	0,421	0,402	0,267	0,860	0,652
X5.3	0,330	0,583	0,327	0,315	0,842	0,697
Y1	0,295	0,497	0,456	0,348	0,909	0,732
Y2	0,593	0,338	0,313	0,430	0,332	0,719
Y3	0,526	0,283	0,283	0,452	0,407	0,761
Y4	0,384	0,472	0,472	0,417	0,642	0,730
Y5	0,415	0,352	0,352	0,778	0,336	0,730

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Tabel 3.4 menunjukkan nilai korelasi variabel laten dengan indikator lebih besar dibanding dengan ukuran variabel latennya. Nilai *cross loadings* variabel lebih dari 0,50. Hal ini dapat disimpulkan bahwa analisis data penelitian baik digunakan dan tidak ada masalah pada validitas diskriminan dalam analisis *cross loadings*.

2) Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk melihat apakah instrumen mampu mengukur secara konsisten atau reliabel dan dapat dinyatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang konsisten jika diukur pengukuran ulang. Peneliti menggunakan 35 sampel untuk menguji reliabilitas instrumen. Alat olah data yaitu PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 4, dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability* untuk mengukur suatu konstruk dan dapat dikatakan reliabel.

Variabel menjadi reliabel ketika nilai *composite reliability* >0,60 serta nilai *cronbach's alpha* yang dipergunakan dalam ukur batasan terbawah dari nilai reliabilitas dari konstruk yang mempunyai nilai >0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 3.5 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman Perpajakan	0,925	0,878	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,876	0,812	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,887	0,849	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,905	0,842	Reliabel
Sanksi Pajak	0,873	0,784	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	0,854	0,789	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* >0,7. Nilai tersebut membuktikan kekonsistenan serta kestabilan instrumen, dalam pernyataan yang disampaikan pada responden.

Hal tersebut membuktikan bahwa setiap pernyataan terbukti reliabel, sehingga memenuhi syarat untuk realibilitas.

3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menjelaskan suatu gambaran atau mendeskripsikan jawaban responden atas pernyataan, berdasarkan pengukuran indikator pada setiap variabel yang digunakan dalam kuesioner. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan tanggapan dari responden yang diukur dengan skala 1-5 dan menggunakan indikator dalam survei.

3.5.3 Model Pengukuran atau *Outer Model*

1) Uji Validitas

Uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

a) Validitas konvergen

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dan membandingkannya dengan *rule of thumb* ($>0,70$). Kemudian melihat Angka Nilai ukur *of average variance extracted* (AVE) yang besar nya ($>0,50$) (Ghozali & Latan, 2015).

b) Validitas Diskriminan

Untuk pengukuran validitas diskriminan dilihat dari nilai *cross loading* setiap indikator dibandingkan indikator variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015).

2) Uji Realibilitas

Variabel menjadi reliabel ketika nilai *composite reliability* $>0,60$ serta nilai *cronbach's alpha* yang dipergunakan dalam ukur batasan terbawah dari nilai reliabilitas dari konstruk yang mempunyai nilai $>0,70$ (Ghozali & Latan, 2015).

3.5.4 Model Struktural atau *Inner Model*

Ada beberapa model yang digunakan dalam mengevaluasi model struktural (*inner model*) yaitu *R-Square*, *F-Square* dan Estimasi koefisien jalur.

- 1) *R-Square* bertujuan untuk menghitung hubungan tingkat variasi variabel dependen dengan independen. Jika penilaian angka *R-Square* adalah 0,75 memiliki arti bahwa model kuat, 0,50 *moderate*/sedang, dan 0,25 lemah (Ghozali & Latan, 2015).
- 2) *F-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel dengan *effect size*. Jika penilaian angka *F-Square* adalah 0,35 memiliki arti bahwa nilai model kuat, 0,15 *moderate*/sedang, dan 0,02 lemah (Ghozali & Latan, 2015).
- 3) Estimasi koefisien jalur harus signifikan dengan proses *bootstrapping* (Ghozali & Latan, 2015).

3.5.5 Uji Hipotesis

Tahap berikutnya menunjukkan pengaruh variabel independen pada dependen yang selanjutnya menentukan hipotesis akan ditolak ataupun diterima. Nilai signifikansi setiap pengaruh variabel independen dilihat pada nilai *p-value* $>0,05$ (alpha 5%), dengan pengujian hipotesis satu arah.

Kriteria hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Jika *path coefisien* positif dan tingkat signifikansi *p-value* $<0,05$ berarti menunjukkan hipotesis diterima.
- 2) Jika *path coefisien* negatif ataupun tingkat signifikansi *p-value* $>0,05$ berarti menunjukkan hipotesis ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Responden penelitian ini merupakan wajib pajak restoran yang mendaftar pada Bapenda Pemerintah Kota Samarinda. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 27 Mei sampai tanggal 9 Juli 2023. Berdasarkan hasil pengumpulan dan seleksi data, maka diperoleh sampel sebanyak 108 responden. Sebanyak 120 kuesioner yang telah disebar, terdapat 108 kuesioner yang kembali dan bisa digunakan sebagai sampel, 5 kuesioner yang disebar tidak kembali dan 7 kuesioner lainnya tidak dapat digunakan karena tidak memenuhi syarat dan kriteria untuk dijadikan sebagai sampel.

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	120
Kuesioner yang kembali	115
Kuesioner tidak kembali	5
Kuesioner yang tidak dapat diolah	7
Kuesioner yang dapat diolah	108

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data 108 wajib pajak restoran Kota Samarinda, dapat dilihat responden laki-laki berjumlah 61 orang dengan persentase 56% dan perempuan berjumlah 47 orang dengan persentase 44%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laki-laki adalah jumlah responden terbanyak.

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	61	56%
Perempuan	47	44%
Total	108	100%

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

4.1.2 Usia Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data 108 wajib pajak restoran Kota Samarinda, dapat diketahui jumlah usia responden dengan usia < 25 tahun sebesar 31%, untuk usia 26 – 35 tahun sebesar 41% dan untuk usia > 36 tahun sebesar 28%. Hasil menunjukkan bahwa responden terbanyak pada posisi usia 26 – 35 tahun yaitu berjumlah 44 orang yang berarti usia ini berada pada kelompok produktif bekerja dan memiliki potensi untuk menghasilkan pendapatan.

Tabel 4.3 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 Tahun	34	31%
26 – 35 Tahun	44	41%
> 36 Tahun	30	28%
Total	108	100%

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data 108 wajib pajak restoran Kota Samarinda, dapat diketahui bahwa jumlah responden untuk berpendidikan terakhir SMA/Sederajatnya sebesar 50%, Diploma sebesar 16% dan D4/S1/S2 sebesar 34%.

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajatnya	54	50%
Diploma	17	16%
D4/S1/S2	37	34%
Total	108	100%

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah suatu gambaran atau mendeskripsikan jawaban responden atas pernyataan, berdasarkan pengukuran indikator pada setiap variabel. Analisis deskriptif dilaksanakan dengan menggabungkan tanggapan dari wajib pajak restoran yang diukur dengan skala 1-5 dan menggunakan indikator dalam survei.

4.2.1 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan lima indikator dengan lima pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
Y.1	0	0	6	44	58	4,48
Y.2	0	1	13	53	41	4,24
Y.3	0	0	13	38	57	4,41
Y.4	0	2	19	48	39	4,15
Y.5	0	3	16	50	39	4,16
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,28

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan Y.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,48. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran mendaftarkan diri ke Bapenda dan mendapatkan NPWP. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan Y.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,24. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran mampu menghitung pajak restoran dengan baik dan benar. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan Y.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,41. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran selalu membayar pajak pada waktu yang tepat. Hasil analisis

deskriptif dari pernyataan Y.4 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,15. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran selalu mengisi SPTPD sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan Y.5 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,16. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran tidak memiliki jumlah tunggakan pajak apapun.

4.2.2 Analisis Deskriptif Pemahaman Perpajakan (X1)

Variabel pemahaman perpajakan diukur menggunakan tiga indikator dengan tiga pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Pemahaman Perpajakan (X1)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
X1.1	3	1	11	50	43	4,19
X1.2	0	4	13	56	35	4,13
X1.3	0	5	6	48	49	4,31
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,21

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan X1.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,19. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan restoran yang berlaku di Kota Samarinda. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X1.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,13. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran memahami sistem perpajakan restoran di Kota Samarinda. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X1.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,31. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran memahami fungsi perpajakan daerah Kota Samarinda sebagai sumber penerimaan daerah.

4.2.3 Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Dalam penelitian ini variabel kesadaran wajib pajak diukur menggunakan empat indikator dengan empat pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
X2.1	0	8	27	54	19	3,78
X2.2	0	11	19	49	29	3,89
X2.3	0	3	9	59	37	4,20
X2.4	1	1	17	50	39	4,16
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,01

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan X2.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 3,78. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran mendaftarkan dirinya dengan sukarela. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X2.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 3,89. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran menyampaikan pajak restoran atas kemauannya sendiri. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X2.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,20. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran sadar jika pajak daerah merupakan salah satu pendapatan daerah Kota Samarinda yang dipergunakan untuk membangun Kota Samarinda. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X2.4 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,16. Dengan demikian menyatakan bahwa wajib pajak restoran menyadari bahwa menunda membayar pajak dapat mengakibatkan pemerintah daerah menjadi rugi dan tidak dapat menjalankan pelayanan dan fasilitas umum.

4.2.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

Pengukuran variabel kualitas pelayanan pajak menggunakan lima indikator dengan lima pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
X3.1	0	5	13	58	32	4,09
X3.2	0	2	14	54	38	4,19
X3.3	0	0	24	52	32	4,08
X3.4	0	2	23	41	42	4,14
X3.5	1	9	19	52	27	3,88
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,08

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan X3.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,09. Dengan demikian menyatakan bahwa petugas pajak Bapenda Kota Samarinda bekerja secara kompeten untuk meningkatkan keyakinan wajib pajak restoran. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X3.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,19. Dengan demikian menyatakan bahwa petugas pajak Bapenda Kota Samarinda melayani wajib pajak restoran dengan sopan dan santun serta memberikan rasa kepercayaan kepada wajib pajak restoran. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X3.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,08. Dengan demikian menyatakan bahwa petugas pajak Bapenda Kota Samarinda membantu dan memberikan pelayanan pajak dengan cepat tanggap kepada wajib pajak restoran Kota Samarinda. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X3.4 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,14. Dengan demikian menyatakan bahwa petugas pajak memberikan kepedulian dan perhatian pada permasalahan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak restoran Kota Samarinda. Hasil

analisis deskriptif dari pernyataan X3.5 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 3,88. Dengan demikian menyatakan bahwa sarana dan prasarana pajak di Kantor Bapenda Kota Samarinda sudah cukup baik.

4.2.5 Analisis Deskriptif Sosialisasi Pajak (X4)

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan tiga indikator dengan tiga pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Sosialisasi Pajak (X4)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
X4.1	0	3	20	56	29	4,03
X4.2	0	8	14	50	36	4,06
X4.3	0	2	15	45	46	4,25
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,11

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan X4.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,03. Dengan demikian menyatakan bahwa pemerintah daerah Kota Samarinda memberikan informasi tentang pajak restoran melalui penyuluhan dan *workshop*. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X4.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,06. Dengan demikian menyatakan bahwa petugas pajak Bapenda Kota Samarinda melakukan sosialisasi melalui televisi, radio, spanduk dan di berbagai macam *social media* . Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X4.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,25. Dengan demikian menyatakan bahwa sosialisasi pajak dapat mendukung wajib pajak dalam mengerti ketentuan pajak restoran Kota Samarinda.

4.2.6 Analisis Deskriptif Sanksi Pajak (X5)

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan tiga indikator dengan tiga pernyataan. Tabel berikut adalah hasil analisis deskriptif variabel ini yang digambarkan dengan hasil rata-rata (*mean*), yaitu:

Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Sanksi Pajak (X5)

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata (<i>mean</i>) Indikator
	1	2	3	4	5	
X5.1	0	0	9	41	58	4,45
X5.2	0	0	7	37	64	4,53
X5.3	0	1	10	32	65	4,50
Rata-rata (<i>mean</i>) Variabel						4,49

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel diatas hasil analisis deskriptif dari pernyataan X5.1 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,45. Dengan demikian menyatakan bahwa besar sanksi diberikan untuk wajib pajak restoran Kota Samarinda yang melakukan pelanggaran pajak. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X5.2 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,53. Dengan demikian menyatakan bahwa sanksi diberikan harus adil sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Hasil analisis deskriptif dari pernyataan X5.3 diperoleh nilai *mean* yang berjumlah 4,50. Dengan demikian menyatakan bahwa sanksi yang didapat pelanggar sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Model Pengukuran atau *Outer Model*

1) Uji Validitas

Uji validitas yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

a. Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Uji validitas konvergen dengan melihat nilai *loading factor* ($>0,70$) dan melihat angka nilai ukur *average variance extracted* (AVE) yang besarnya ($>0,50$) (Ghozali & Latan, 2015). Nilai *outer loading* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Outer Loading

Variabel	Instrumen	Outer Loading	Keterangan
Pemahaman Perpajakan	X1.1	0,863	Valid
	X1.2	0,851	Valid
	X1.3	0,820	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,854	Valid
	X2.2	0,829	Valid
	X2.3	0,796	Valid
	X2.4	0,735	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	X3.1	0,791	Valid
	X3.2	0,821	Valid
	X3.3	0,884	Valid
	X3.4	0,830	Valid
	X3.5	0,734	Valid
Sosialisasi Pajak	X4.1	0,823	Valid
	X4.2	0,860	Valid
	X4.3	0,817	Valid
Sanksi Pajak	X5.1	0,774	Valid
	X5.2	0,893	Valid
	X5.3	0,822	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel 4.11 menyatakan bahwa semua indikator dari *outer loading* memiliki nilai $>0,70$ yang menunjukkan bahwa konstruk dapat diterima. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator dalam penelitian baik digunakan.

Tabel 4.12 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,713	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,648	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,662	Valid
Sosialisasi Pajak (X4)	0,694	Valid
Sanksi Pajak (X5)	0,691	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)	0,565	Valid

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) yang memiliki nilai $>0,50$ yang menunjukkan nilai valid dan memenuhi syarat.

b. Validitas Diskriminan (*discriminant validity*).

Uji validitas diskriminan yaitu dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing variabel dengan indikatornya harus lebih besar dibandingkan korelasi variabel dengan indikator variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015). Nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Cross Loading

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,863	0,407	0,466	0,391	0,392	0,445
X1.2	0,851	0,413	0,356	0,409	0,318	0,515
X1.3	0,820	0,461	0,541	0,534	0,424	0,473
X2.1	0,461	0,854	0,632	0,54	0,389	0,580
X2.2	0,338	0,829	0,537	0,529	0,420	0,598
X2.3	0,439	0,796	0,616	0,541	0,478	0,513
X2.4	0,399	0,735	0,594	0,372	0,496	0,465
X3.1	0,452	0,666	0,791	0,405	0,467	0,433
X3.2	0,453	0,672	0,821	0,456	0,471	0,328
X3.3	0,453	0,537	0,884	0,563	0,388	0,437
X3.4	0,457	0,607	0,830	0,602	0,289	0,482
X3.5	0,363	0,523	0,734	0,505	0,335	0,504
X4.1	0,481	0,510	0,519	0,823	0,229	0,499
X4.2	0,346	0,529	0,495	0,860	0,363	0,537
X4.3	0,496	0,511	0,565	0,817	0,414	0,509
X5.1	0,336	0,416	0,433	0,445	0,774	0,467
X5.2	0,379	0,441	0,422	0,334	0,893	0,531
X5.3	0,392	0,503	0,327	0,242	0,822	0,535
Y.1	0,405	0,548	0,445	0,371	0,730	0,768
Y.2	0,500	0,410	0,312	0,486	0,283	0,726
Y.3	0,434	0,432	0,308	0,384	0,331	0,721
Y.4	0,467	0,650	0,527	0,522	0,572	0,815
Y.5	0,334	0,443	0,433	0,580	0,296	0,723

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai korelasi variabel laten dengan indikator sudah lebih besar dibanding dengan ukuran variabel latennya. Nilai

cross loading variabel $>0,50$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa analisis data penelitian baik digunakan dan tidak ada masalah pada validitas diskriminan.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan melihat apakah suatu konstruk dengan indikator refleksif mampu mengukur secara konsisten atau reliabel. Uji reliabilitas diukur menggunakan dua kualifikasi yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel yang baik jika *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dengan kriteria masing-masing memiliki nilai $>0,70$. Tabel berikut adalah hasil dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha*:

Tabel 4.14 Hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,882	0,799	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,880	0,818	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,907	0,872	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0,872	0,780	Reliabel
Sanksi Pajak (X5)	0,870	0,774	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Y)	0,866	0,809	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari seluruh variabel memiliki nilai $>0,7$. Nilai tersebut membuktikan kekonsistensian serta kestabilan instrumen, dalam pernyataan yang disampaikan pada responden. Hal tersebut membuktikan bahwa setiap pernyataan terbukti reliabel, sehingga memenuhi syarat untuk realibilitas.

4.3.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Ada beberapa model yang digunakan dalam mengevaluasi model struktural (*inner model*) yaitu *R-Square*, *F-Square* dan Estimasi koefisien jalur.

1) *R-Square*

R-Square bertujuan untuk mengukur hubungan tingkat variasi variabel dependen dengan variabel independen. Penilaian angka *R-Square* adalah jika 0,75 maka menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model *moderate*/sedang, dan 0,25 menunjukkan model lemah. Hasil olah data *R-Square* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil *R-Square*

Keterangan	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,616	0,597

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel 4.15 menyatakan nilai *R-Square* sebesar 0,616 yang menunjukkan 61,6% hal ini dapat dilihat bahwa variabel dependen kepatuhan wajib pajak menunjukkan model *moderate*/sedang, sedangkan sisanya yaitu 38,4% yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

2) *F-Square*

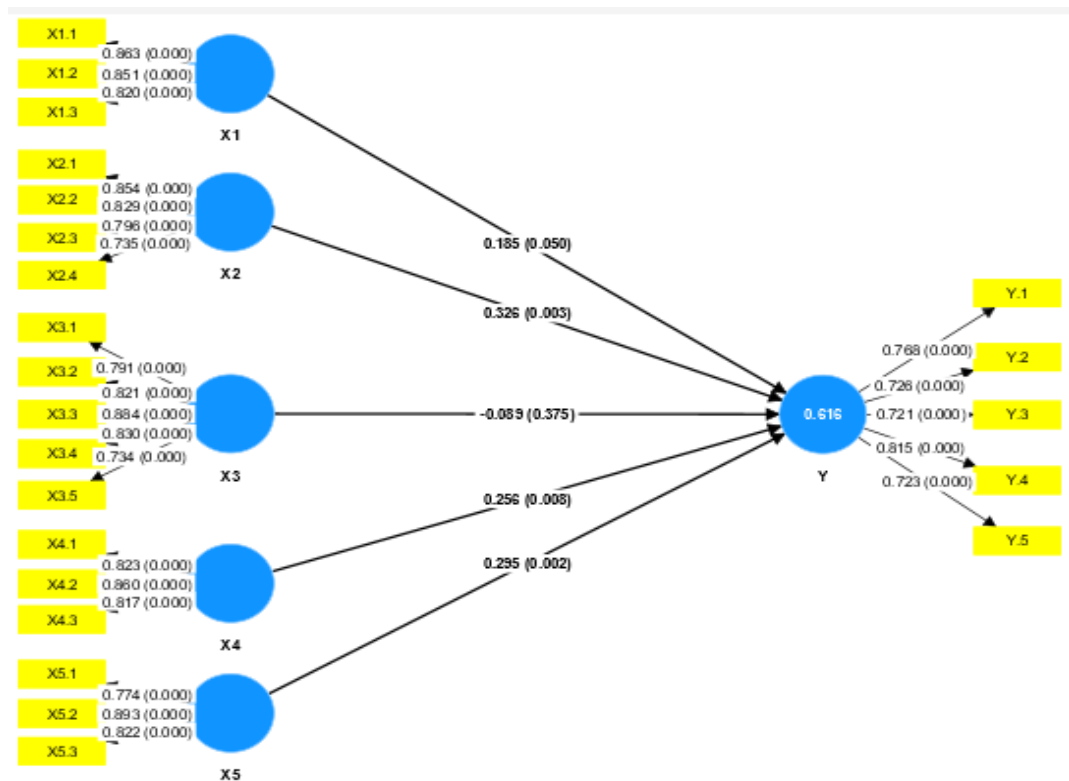
F-Square digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antar variabel dengan *effect size*. Penilaian angka *F-Square* adalah jika 0,35 maka menunjukkan model kuat, 0,15 menunjukkan model *moderate*/sedang, 0,02 menunjukkan model lemah. Hasil olah data *F-Square* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Hasil *F-Square*

Keterangan	<i>F-Square</i>
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,055
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,105
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,008
Sosialisasi Pajak (X4)	0,088
Sanksi Pajak (X5)	0,149

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

3) Estimasi Koefisien Jalur



Gambar 4.1 Hasil Bootstrapping

4.3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak. Tingkat signifikansi *p-value* yang digunakan adalah kurang dari 0,05 (alpha 5%), dengan pengujian hipotesis satu arah. Hasil olah data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Path Coefficient

Keterangan	Original Sample	P-Values
X1 -> Y	0,185	0,050
X2 -> Y	0,326	0,003
X3 -> Y	-0,089	0,375
X4 -> Y	0,256	0,008
X5 -> Y	0,295	0,002

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan tabel 4.17 adapun hasil olah data dari hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pertama diperoleh *p-values* sebesar 0,050 yang diartikan lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) dan menunjukkan *original sample* positif sebesar 0,185. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, sehingga H1 diterima.
2. Hasil uji hipotesis kedua diperoleh *p-values* sebesar 0,003 yang diartikan lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) dan menunjukkan *original sample* positif sebesar 0,326. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, sehingga H2 diterima.
3. Hasil uji hipotesis ketiga diperoleh *p-values* sebesar 0,375 yang diartikan lebih besar dari 0,05 ($>0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, sehingga H3 ditolak.
4. Hasil uji hipotesis keempat diperoleh *p-values* sebesar 0,008 yang diartikan lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) dan menunjukkan *original sample* positif sebesar 0,256. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, sehingga H4 diterima.
5. Hasil uji hipotesis kelima diperoleh *p-values* sebesar 0,002 yang diartikan lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) dan menunjukkan *original sample* positif sebesar

0,295. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda, sehingga H5 diterima.

4.4 Hasil Pembahasan

Adapun ringkasan dari pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan, tersaji dalam tabel 4.18:

Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis		Keterangan
H1	Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda	Diterima
H2	Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda	Diterima
H3	Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda	Ditolak
H4	Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda	Diterima
H5	Sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda	Diterima

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

4.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Pengujian yang pertama menyatakan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Hasil tersebut dibuktikan bahwa ketika pemahaman perpajakan seseorang ditingkatkan maka berdampak pada kepatuhan wajib pajak yang akan meningkat. Wajib pajak restoran yang memiliki pemahaman perpajakan yang baik akan memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak restoran. Semakin tinggi wajib pajak memahami perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak restoran. Menurut data analisis deskriptif yang tersaji di tabel 4.6

menyatakan bahwa jawaban responden memiliki rerata sebesar 4,21, maka termasuk kategori setuju, artinya bahwa wajib pajak restoran Kota Samarinda rata-rata sudah memahami peraturan perpajakan seperti mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan restoran, memahami sistem perpajakan restoran, dan memahami fungsi perpajakan daerah. Dengan adanya hal tersebut wajib pajak restoran Kota Samarinda memiliki pemahaman perpajakan yang baik sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak restoran tinggi.

Dampak yang diberikan wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak yaitu akan meningkatkan penerimaan pajak daerah sehingga hal tersebut juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta berdampak terhadap pembayaran pajak yang meningkat. Pemahaman perpajakan yang didapatkan wajib pajak restoran bisa melalui sosialisasi berupa informasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak dan pengetahuan *tax education* yang dimiliki oleh seorang wajib pajak. Menurut Effendi dkk, (2022) pengetahuan pajak salah satunya dapat diperoleh melalui pendidikan pajak (*tax education*). Pendidikan pajak yang diperoleh wajib pajak melalui pelatihan dan mata kuliah yang diterima di perguruan tinggi serta dapat diperoleh juga melalui sosialisasi dari petugas pajak. Semakin tinggi seseorang yang memahami pajak maka dapat digambarkan bahwa seseorang tersebut tingkat pengetahuan pajaknya juga baik.

Berdasarkan teori atribusi pemahaman perpajakan mencakup faktor-faktor internal dalam diri wajib pajak yang dapat mengambil keputusan terkait perilaku wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya. Perilaku kepatuhan wajib pajak dalam pemahaman perpajakan merupakan tingkat kemampuan berpikir atau ilmu

yang dimiliki wajib pajak restoran (Prayoga dkk, 2021). Oleh karena itu wajib pajak perlu memiliki pengetahuan kewajiban perpajakan dan mampu memahaminya.

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) yang mengatakan bahwa semakin baik pemahaman perpajakan yang dimiliki setiap wajib pajak, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Masudah dkk, (2018), Ramadhanty & Zulaikha (2020), Prayoga dkk, (2021), Meidiyustiani dkk, (2022) dan Ilham dkk, (2022) menunjukkan hasil pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang kedua menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Kesadaran wajib pajak restoran yaitu suatu bentuk kontribusi wajib pajak dalam terhadap pelaksanaan fungsi perpajakan dengan membayar pajak restoran secara tepat waktu dan dengan jumlah yang sesuai. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi karena tingginya kesadaran wajib pajak restoran, maka akan berdampak pada tingginya tingkat keberhasilan penerimaan pajak restoran (Meidiyustiani dkk, 2022).

Menurut data analisis deskriptif yang tersaji di tabel 4.7 menyatakan bahwa jawaban responden memiliki rerata sebesar 4,01, maka termasuk kategori

setuju, yang artinya bahwa bentuk kesadaran wajib pajak yang baik apabila wajib pajak dengan sadar mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak restoran, wajib pajak sadar untuk menyampaikan pajak atas kemauannya sendiri, kesadaran wajib pajak membayar pajak restoran bertujuan untuk pembangunan daerah, dan kesadaran apabila menunda pembayaran pajak akan menimbulkan kerugian pada keuangan daerah. Oleh karena itu upaya dalam pemerintahan perlu memastikan bahwa hasil dari pembayaran pajak akan digunakan untuk pembangunan daerah seperti pembangunan gedung-gedung publik, layanan kesehatan dan pendidikan yang lebih baik. Apabila hal ini terjadi maka wajib pajak akan sadar kewajibannya dalam membayar pajak restoran dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Samarinda.

Dalam teori atribusi membantu menjelaskan faktor internal yang berhubungan dengan berbagai aspek perilaku individu dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kesadaran wajib pajak dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat jika kesadaran wajib pajak juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), Fatmawati & Adi (2022), Faizah dkk, (2022) dan Hilaliyah (2022) yang menunjukkan hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Pengujian yang ketiga menyatakan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Menurut hasil penelitian Meidiyustiani dkk, (2022) menyatakan bahwa semakin baik pelayanan pajak yang dilakukan petugas pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak, namun tidak searah dengan hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Menurut data analisis deskriptif yang tersaji di tabel 4.8 menyatakan bahwa jawaban responden memiliki rerata sebesar 4,08. Akan tetapi pada hasil pengolahan data menggunakan *Software SmartPLS*, variabel kualitas pelayanan pajak tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Hal ini menjadikan tolak ukur bahwa kepatuhan wajib pajak restoran tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ada pada Bapenda Kota Samarinda sehingga tidak dapat mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak restoran. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan pajak yang ditunjukkan pada sisa nilai *R-Square* yaitu 38,4%.

Dalam teori atribusi kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang di pengaruhi situasi dari luar terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, karena kualitas layanan dilakukan oleh petugas pajak untuk memenuhi ekspektasi wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam

menentukan sikap patuh terhadap pajak (Febriani & Rahayu, 2020). Jika kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka perlu adanya pemberian pelayanan yang bagus dan berkualitas dalam hal peningkatan kualitas pelayanan pajak di Bapenda Kota Samarinda. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas Bapenda Kota Samarinda baik, namun masih harus ditingkatkan agar kualitas pelayanan pada Bapenda Kota Samarinda semakin baik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, petugas pajak Bapenda Kota Samarinda perlu memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan kepuasan, kenyamanan serta memberikan jaminan keamanan data wajib pajak. Serta dalam bentuk fasilitas pelayanan kantor Bapenda Kota Samarinda, dengan fasilitas yang memadai maka akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan senang saat membayar pajak. Jika pemenuhan kualitas pelayanan dijalankan dengan baik maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran.

Hasil penelitian ini tidak serasi dengan hipotesis dan tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), Meidiyustiani dkk, (2022) dan Ilham dkk, (2022) yang menyatakan bahwa hasil kualitas pelayanan pajak berpengaruh dan signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi hasil penelitian ini searah yang dilakukan oleh Windiarni dkk, (2020), Dewi & Asalam (2021), Maili (2022) dan Fatmawati & Adi (2022) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian yang keempat menyatakan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Sosialisasi merupakan hal penting yang dijalankan oleh petugas pajak dalam memberikan informasi-informasi mengenai pajak upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi perpajakan membantu wajib pajak untuk memiliki pengetahuan serta pemahaman terhadap seluruh informasi dan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga berpengaruh terhadap peningkatan pembayaran pajak.

Semakin tinggi sosialisasi perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan sebaliknya jika sosialisasi perpajakan rendah, maka akan semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak. Menurut data analisis deskriptif yang tersaji di tabel 4.9 menyatakan bahwa jawaban responden memiliki rerata sebesar 4,11, maka termasuk kategori setuju. Oleh karena itu salah satu penyelesaian untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran yaitu melakukan sosialisasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Petugas pajak yang melakukan sosialisasi harus dengan pemaparan yang jelas dan tata cara bicara yang teratur baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan teori atribusi sosialisasi pajak termasuk dalam faktor eksternal karena dilakukan oleh petugas pajak sehingga mampu mempengaruhi pandangan wajib pajak terhadap sikap maupun tindakan untuk memenuhi

kewajiban pajaknya. Sosialisasi yang dilakukan petugas pajak Bapenda Kota Samarinda dapat memberikan pengaruh baik berupa patuh dan taatnya wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajibannya. Wajib pajak restoran yang aktif dalam kegiatan sosialisasi dapat berdampak baik berupa peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Windiarni dkk, (2020), Pradana dkk, (2020), Dewi & Asalam (2021) dan Faizah dkk, (2022) yang menjelaskan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian yang kelima menyatakan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Samarinda. Dari hasil penelitian menunjukkan tingkat sanksi perpajakan yang tinggi diharapkan memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi juga. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka harus ada sanksi yang diterapkan pada setiap pelanggaran yang terjadi. Semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Febtrina dkk, 2021).

Menurut data analisis deskriptif yang tersaji di tabel 4.10 menyatakan bahwa jawaban responden memiliki rerata sebesar 4,49, maka termasuk kategori setuju. Setuju dalam artian sanksi pajak yang diberikan cukup dapat membuat wajib pajak takut dan jera. Sanksi pajak cukup untuk membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dan bertanggung jawab. Agar semakin banyak wajib pajak yang menaati kewajibannya, maka sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan

atas peraturan yang berlaku (Prasetyana & Febriani, 2022). Apabila sanksi pajak dapat dimengerti dan dipahami oleh wajib pajak bahwa sanksi pajak akan membuat rugi dirinya sendiri, tentu akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak di Kota Samarinda dapat meningkat.

Berdasarkan teori atribusi sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan tanggung jawabnya. Sanksi pajak merupakan tindakan yang diterapkan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak yang melanggar aturan. Wajib pajak yang dikenakan sanksi pajak diharapkan dapat lebih mematuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan menaati peraturan perpajakan karena mengetahui bahwa sanksi perpajakan akan merugikan dirinya sendiri. Semakin beratnya sanksi yang diberikan maka semakin tinggi juga dampak dari luar terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini searah dengan yang dilakukan Ramadhanty & Zulaikha (2020), Dewi & Asalam (2021), Prayoga dkk, (2021), Setyani dkk, (2022) dan Prasetyana & Febriani (2022) karena hasil penelitian menjelaskan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan, yaitu:

1. Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda.
4. Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda.
5. Sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Bapenda Kota Samarinda.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini hasil uji *R-Square* yaitu 0,616 atau 61,6% yang berarti digunakan untuk mempengaruhi wajib pajak dan masih terdapat sisanya yaitu 38,4% yang kemungkinan dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak dijabarkan oleh hasil penelitian ini.
2. Sampel penelitian yang digunakan masih sedikit untuk mewakili keseluruhan populasi dari wajib pajak restoran di Kota Samarinda.

3. Responden wajib pajak restoran di Kota Samarinda yang bersedia mengisi kuesioner mayoritas restoran kecil, karena beberapa wajib pajak restoran menengah ke atas yang ditemui enggan untuk mengisi kuesioner.

5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan mengenai hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak Restoran, hasil penelitian ini dapat lebih memahami dan sadar akan pentingnya perpajakan untuk pembangunan daerah Kota Samarinda. Sehingga akan meningkatkan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Samarinda selaku instansi pemungut pajak daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang baik dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia maupun bentuk fasilitas yang ada di Bapenda. Agar wajib pajak restoran yang memenuhi kewajibannya dapat merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan, jika diiringi dengan layanan yang memadai dan terstruktur maka akan mendorong kepatuhan wajib pajak restoran Kota Samarinda.
3. Bagi Pemerintah Kota Samarinda selaku Lembaga Perpajakan tertinggi di daerah untuk selalu berinovasi dalam pemungutan pajak daerah. Memberikan sistem pemungutan pajak yang mudah dan sederhana. Serta terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak dalam kualitas sumber daya

manusia dan fasilitas yang memadai. Agar wajib pajak dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan yang baik.

4. Bagi peneliti selanjutnya agar bisa memperluas objek penelitian dan memperbanyak jumlah responden pada lingkup wilayah yang lebih luas. Dan dapat mengubah atau menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, misalnya pendidikan pajak (*tax education*), tarif pajak, pemeriksaan pajak, omset usaha ataupun menggunakan variabel moderasi untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak restoran Kota Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarita, E., AS, A., & Dama, M. (2018). Strategi Badan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Sektor Pajak Di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1443–1456.
- Badan Pemeriksaan Keuangan Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. In *JDIH BPK RI*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>
- Badan Pemeriksaan Keuangan Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- Badan Pemeriksaan Keuangan Indonesia. (2016). *Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5776/pp-no-55-2016>
- Dewi, N. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, Sistem E-Filing, Tarif, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(12), 1127. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i12.p08>
- Effendi, B., Nabila, W., & Ummiyatul Izza, F. (2022). Analisis Persepsi Tentang Tax Education Dan Peran Sikap Religiusitas Terhadap Perilaku Kepatuhan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah (JAAiS)*, 3(2), 181–195. <https://doi.org/10.28918/jaais.v3i2.5949>
- Faizah, L., Maslichah, & Afifudin. (2022). Pengaruh Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Umkm Sub Sektor Makanan Ringan Kabupaten Malang. *E-JRA Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 11(10), 1–12.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- Febriani, E., & Rahayu, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 10(2), 149–158. <https://doi.org/10.37859/jae.v10i2.2349>
- Febtrina, A., Ahmad, A. W., & Mustika, R. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Padang. *Jabei*, 1(1), 15–24.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Willey.
- Hilaliyah, H. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Surabaya. 1–16.
- Ilham, Ulfah, M., & Nirmala, S. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2516–2537. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Kusumadewi, D. R., & Dyarini. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (JAK)*, 10(2), 25–38. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7182>
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5432–5443. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1893>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (E. Revisi). Salemba Empat. Yogyakarta.
- Masudah, Andika, A. D., & Minarsih, M. M. (2018). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Atas Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Persepsi Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada UMKM Bidang Kuliner Di Kecamatan Ungaran Barat). 14, 63–65. <https://doi.org/10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001>
- Matussilmi, V. I. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Kebumen)*. Universitas Islam Indonesia.
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.52859/jba.v9i2.215>
- Menteri Keuangan RI. (2021). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2021 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/download/a6fbf06c-42da-4923-9128-22d5da112890/209~PMK.03~2021Per.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Pradana, P. S. R., Purwati, A. S., & Wiratno, A. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran, Rumah Makan, Dan Kafe Di Kota Malang Dalam Membayar Pajak Restoran*. 16(September).
- Prasetyana, E., & Febriani, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Akuntabel*, 19(2), 388–392. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i2.11>
- Prayoga, A. E., Pahala, I., & Hasanah, N. (2021). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pemahaman Peraturan, Sanksi Pajak, Dan Relasi Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 2(2), 318–343. <http://pub.unj.ac.id/index.php/japa/article/view/302>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains, Bandung.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Ratna, N. L. A., Kepramareni, P., & Pradnyawati, S. O. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Normal, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli*. 4(1), 13–23.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus* (Edisi 8). Salemba Empat, Jakarta.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (Edisi 11). Salemba Empat, Jakarta.
- Rizajayanti, D. S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Pekanbaru). *JOMFekom*, 4(1), 1–13. <https://media.neliti.com/media/publications/125589-ID-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf>
- Setyani, M. T., Harimurti, F., & Suharno. (2022). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada UMKM Batik di Pasar Klewer Surakarta)*. 01(01), 51–59. <https://doi.org/10.54840/wijob.v1i1.24.Abstract>
- Walikota Samarinda Kalimantan Timur. (2006). *Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Pajak Restoran*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/61638/perda-kota-samarinda-no-06-tahun-2006>
- Walikota Samarinda Kalimantan Timur. (2019). *Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2019*. <https://bapenda.samarindakota.go.id/wp-content/uploads/2020/02/peraturan-daerah-kota-samarinda-nomor-9-tahun->

2019-tentang-perubahan-kedua-atas-peraturan-daerah-nomor-4-tahun-2011-tentang-pajak-daerah.pdf

- Widyaningsih, A. (2013). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Alfabeta. Bandung.
- Widyaningsih, N. K. A. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Penerapan Kebijakan Pajak Dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran Di Kabupaten Badung. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 78–106.
- Windiarni, R. P., Majidah, SE., M. S., & Kurnia, S.AB., M. . (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 3220–3226. www.nasional.kontan.co.id,
- Winerungan, O. L. (2013). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung*. 1(3), 960–970.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA SAMARINDA

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i) Pemilik Usaha Restoran

Perkenalkan saya Ida Wati Mahasiswi Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Konsentrasi Perpajakan, Universitas Mulawarman. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Saya membutuhkan partisipasi dan kesediaan Anda selaku pemilik usaha restoran untuk mengisi kuesioner yang terlampir secara jujur seperti yang anda rasakan sebenarnya.

Saya menjamin bahwa semua data dan respon Bapak/Ibu/Saudara(i) adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Demikian saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk membantu mengisi kuesioner ini.

Nama Usaha/Inisial :

Alamat Usaha :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : < 25 Tahun 26-35 Tahun
 > 36 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA/Sederajatnya Diploma
 D4/S1/S2

Kepemilikan NPWPD : Ya Tidak
(Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah)

jawaban dengan memberi tanda ceklis (√)

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Dari pernyataan-pernyataan di bawah ini, isilah yang paling sesuai dengan diri anda dan berilah tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban. Berikut ini adalah keterangan jawaban yang anda pilih:

STS = Sangat Tidak Setuju **S = Setuju**
TS = Tidak Setuju **SS = Sangat Setuju**
N = Netral

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan tentang Kepatuhan Wajib Pajak	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Wajib pajak restoran harus mendaftar ke Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan mendapatkan NPWPD					
2.	Wajib pajak mampu menghitung pajak restoran dengan benar					
3.	Wajib pajak selalu menyetor pajak restoran tepat waktu					
4.	Wajib pajak selalu mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan					
5.	Wajib pajak tidak memiliki jumlah tunggakan pajak apapun					

2. Pemahaman Perpajakan (X1)

No.	Pernyataan tentang Pemahaman Perpajakan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Wajib pajak memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan restoran yang berlaku					
2.	Wajib pajak memahami sistem perpajakan restoran Kota Samarinda					
3.	Wajib pajak memahami fungsi perpajakan daerah Kota Samarinda sebagai sumber penerimaan daerah					

3. Kesadaran Wajib Pajak (X2)

No.	Pernyataan tentang Kesadaran Wajib Pajak	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pemilik restoran mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan kemauan sendiri					
2.	Wajib pajak melakukan pembayaran pajak restoran tanpa adanya paksaan					
3.	Wajib pajak menyadari tujuan pajak digunakan untuk pembangunan daerah					
4.	Wajib pajak menyadari penundaan pajak restoran dapat menimbulkan kerugian pada keuangan daerah					

4. Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

No.	Pernyataan tentang Kualitas Pelayanan Pajak	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas pajak Bapenda bekerja secara profesional untuk memberikan jasa yang terpercaya sesuai dengan harapan wajib pajak restoran					
2.	Petugas pajak Bapenda melayani wajib pajak restoran dengan sopan santun serta memberikan rasa kepercayaan dalam menjaga privasi wajib pajak					
3.	Petugas pajak Bapenda membantu dan memberikan layanan pajak dengan cepat					
4.	Petugas pajak Bapenda memberikan kepedulian dan perhatian terhadap permasalahan pajak yang dialami wajib pajak restoran					
5.	Sarana dan prasarana pajak di Kantor Bapenda Kota Samarinda sudah memadai					

5. Sosialisasi Pajak (X4)

No.	Pernyataan tentang Sosialisasi Pajak	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pemerintah daerah membagikan info mengenai pajak restoran berupa penyuluhan dan <i>workshop</i>					
2.	Petugas pajak melakukan sosialisasi dengan media elektronik maupun <i>social media</i>					
3.	Sosialisasi pajak membantu wajib pajak memahami ketentuan pajak restoran					

6. Sanksi Pajak (X5)

No.	Pernyataan tentang Sanksi Pajak	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Sanksi yang tegas untuk wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak					
2.	Sanksi diberikan bersifat adil sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan					
3.	Sanksi yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku					

Lampiran 2. Hasil Olahan Data SmartPLS 4

1) Outer Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.863					
X1.2	0.851					
X1.3	0.820					
X2.1		0.854				
X2.2		0.829				
X2.3		0.796				
X2.4		0.735				
X3.1			0.791			
X3.2			0.821			
X3.3			0.884			
X3.4			0.830			
X3.5			0.734			
X4.1				0.823		
X4.2				0.860		
X4.3				0.817		
X5.1					0.774	
X5.2					0.893	
X5.3					0.822	
Y.1						0.768
Y.2						0.726
Y.3						0.721
Y.4						0.815
Y.5						0.723

2) Construct Reliability and Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.799	0.802	0.882	0.713
X2	0.818	0.828	0.880	0.648
X3	0.872	0.876	0.907	0.662
X4	0.780	0.781	0.872	0.694
X5	0.774	0.780	0.870	0.691
Y	0.809	0.822	0.866	0.565

3) *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.863	0.407	0.466	0.391	0.392	0.445
X1.2	0.851	0.413	0.356	0.409	0.318	0.515
X1.3	0.820	0.461	0.541	0.534	0.424	0.473
X2.1	0.461	0.854	0.632	0.540	0.389	0.580
X2.2	0.338	0.829	0.537	0.529	0.420	0.598
X2.3	0.439	0.796	0.616	0.541	0.478	0.513
X2.4	0.399	0.735	0.594	0.372	0.496	0.465
X3.1	0.452	0.666	0.791	0.405	0.467	0.433
X3.2	0.453	0.672	0.821	0.456	0.471	0.328
X3.3	0.453	0.537	0.884	0.563	0.388	0.437
X3.4	0.457	0.607	0.830	0.602	0.289	0.482
X3.5	0.363	0.523	0.734	0.505	0.335	0.504
X4.1	0.481	0.510	0.519	0.823	0.229	0.499
X4.2	0.346	0.529	0.495	0.860	0.363	0.537
X4.3	0.496	0.511	0.565	0.817	0.414	0.509
X5.1	0.336	0.416	0.433	0.445	0.774	0.467
X5.2	0.379	0.441	0.422	0.334	0.893	0.531
X5.3	0.392	0.503	0.327	0.242	0.822	0.535
Y.1	0.405	0.548	0.445	0.371	0.730	0.768
Y.2	0.500	0.410	0.312	0.486	0.283	0.726
Y.3	0.434	0.432	0.308	0.384	0.331	0.721
Y.4	0.467	0.650	0.527	0.522	0.572	0.815
Y.5	0.334	0.443	0.433	0.580	0.296	0.723

4) *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
Y	0.616	0.597

5) *F-Square*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1						0.055
X2						0.105
X3						0.008
X4						0.088
X5						0.149
Y						

6) *Path Coefficients*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 → Y	0.185	0.177	0.094	1.964	0.050
X2 → Y	0.326	0.342	0.111	2.934	0.003
X3 → Y	-0.089	-0.079	0.100	0.887	0.375
X4 → Y	0.256	0.249	0.097	2.649	0.008
X5 → Y	0.295	0.283	0.095	3.109	0.002