



**CURRENT**  
**Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini**  
<https://current.ejournal.unri.ac.id>



**KEPATUHAN PAJAK RESTORAN : PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, SIKAP, SANKSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**

**RESTAURANT TAX COMPLIANCE: EFFECT OF AWARENESS, KNOWLEDGE, ATTITUDE, SANCTIONS, AND PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY**

**Ria Azura<sup>1\*</sup>, Yusralaini Yusralaini<sup>2</sup>, Fajar Odiatma<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Kota Pekanbaru

\*Email: [riazuraa02@gmail.com](mailto:riazuraa02@gmail.com)

**Keywords**

*Awareness, knowledge, attitude, sanctions, accountability of public service, taxpayers*

**Article Informations**

*Received:*

*2021-12-01*

*Accepted:*

*2022-03-29*

*Available Online:*

*2021-04-01*

**Abstract**

*This study is designed to test and prove whether taxpayer awareness, tax knowledge, taxpayer attitudes, tax penalties, and public service accountability have a significant impact on taxpayer compliance of restaurants in the city of Pekanbaru. This research is survey research. The population in this study are restaurant taxpayers registered with the Regional Revenue Agency Office in Pekanbaru City. Samples were taken from up to 100 respondents. The sampling technique used was targeted sampling. The data collection technique is a questionnaire. The statistical tool used is multiple linear regression. The results show that taxpayer awareness, tax knowledge, taxpayer attitudes, and tax penalties affect restaurant taxpayer compliance, and public service accountability significantly affects restaurant taxpayer compliance in Pekanbaru City.*

**PENDAHULUAN**

Indonesia memiliki dua sumber pendapatan negara, salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak dipungut dari masyarakat yang dapat dipaksakan penagihannya. Pada pemerintah daerah, terdapat beberapa jenis pajak pajak merupakan elemen pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak restoran merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi yang besar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Di Kota Pekanbaru pertumbuhan restoran yang cukup tinggi seharusnya dapat memaksimalkan pendapatan pajak yang secara otomatis dapat meningkatkan kemampuan keuangan pemerintah daerah dalam membangun daerah (Gagasanriau.com).

Data tabel 1 menunjukkan jumlah wajib pajak yang aktif dan tidak aktif dalam membayar pajak restoran per-kecamatan tahun 2020:

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak Restoran Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak		Total
		WP Aktif Bayar	WP Tidak Aktif Bayar	
1.	Pekanbaru Kota	105	70	175
2.	Sukajadi	74	55	129
3.	Senapelan	111	51	162
4.	Lima Puluh	87	49	136



5.	Sail	40	20	60
6.	Rumbai	19	6	25
7.	Bukit Raya	89	132	221
8.	Tampan	160	93	253
9.	Marpoyan Damai	207	32	239
10.	Tenayan Raya	32	11	43
11.	Payung Sekaki	114	39	153
12.	Rumbai Pesisir	23	6	29
	<b>Jumlah</b>	1061	564	1625

Sumber: Kantor BAPENDA Kota Pekanbaru (2020)

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa terdapat wajib pajak restoran yang aktif membayarkan pajaknya sejumlah 1.061 wajib pajak atau sebesar 65%, sedangkan wajib pajak yang tidak aktif dalam membayarkan pajaknya sejumlah 564 atau sebesar 35%. Hal ini juga menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak tidak taat dalam membayarkan pajaknya, yang dimana pajak restoran dikota Pekanbaru menjadi salah satu yang memberikan kontribusi yang besar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk itulah penulis ingin melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak restoran di kota Pekanbaru.

Kepatuhan pajak menjadi salah satu fenomena wajib yang perlu di perhatikan. Optimalnya penerimaan pajak yang diterima pemerintah daerah sangat di tentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu tingkat kepatuhan pajak akan lebih meningkat apabila wajib pajak mengetahui sanksi pajak.

Pahala (2013) menyebutkan bahwa kesadaran adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga akan mempengaruhi penerimaan Negara. Penelitian Fitria (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Ulfa dan Ratnawati (2015), Natalia dan Riswandari (2021) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undnag dan tatacara perpajakan yang benar. Semakin tinggi pengetahuan masyarakat tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski *et al.*, 2006). Penelitian Arifin (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yulia, dkk (2020) menunjukkan hasil yang sebaliknya dimana pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sikap wajib pajak merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sikap yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi satu dengan yang lainnya akan berbeda, karena sikap ini merupakan pola pikir setiap masing-masin individu untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial atau merupakan respon dari apa yang sudah dirasakan dan respon yang dihasilkan. Penelitian Arum dalam Susilawati dan Budiarta(2013), menyatakan bahwa pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak.

Diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi control bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Muliari dan Setiawan (2009)

banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan dan tata cara perpajakan, agar ketentuan pajak dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sanksi perpajakan juga salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Seperti yang terjadi di beberapa cafe di kota pekanbaru, tepatnya di jalan Arifin Achmad. Cafe tersebut di segel oleh BAPENDA sebagai sanksi tidak membayarkan pajaknya. Tim BAPENDA Pekanbaru yang turun, menyegel Cafe dengan memasang spanduk peringatan. Spanduk ini berisi pemberitahuan bahwa pengelola belum membayar pajak restoran. Bapenda Kota Pekanbaru juga mengingatkan agar pengelola segera bayarkan pajak yang telah menunggak selama setahun (Halloriau.com)

Penelitian yang dilakukan oleh Manalu (2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Restoran. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Rizajayanti (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008).

Pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran ini untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pendapatan pajak, menimbulkan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian tentang hal-hal yang mempengaruhinya. Dilihat juga dari ketidakkonsisten pada penelitian-penelitian terdahulu membuat peneliti ingin meneliti kembali kajian ini. Penelitian ini ialah pengembangan dari penelitian Adra Agustri (2017), yaitu peneliti hanya mengambil 2 (dua) variable bebas dari penelitian tersebut yaitu kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Peneliti berasumsi, bahwa variable tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Restoran. Perbedaan lain terletak pada tempat atau lokasi penelitian, yang mana peneliti akan mengambil populasinya yakni wajib pajak restoran yang terdaftar di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan kriteria tertentu, sedangkan penelitian terdahulu meneliti pada wajib pajak restoran yang terdaftar di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pasuruan.

## **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran***

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004:43 dalam (Jaya and Jati, 2016)). Wajib pajak yang sadar akan pentingnya kontribusi pajak dalam pembangunan serta kesejahteraan akan memiliki dorongan tersendiri untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap kewajiban pajaknya tanpa ada unsur paksaan baik dari petugas perpajakan maupun dari diri sendiri. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Tentunya ini sesuai dengan teori atribusi yang dimana teori ini dipengaruhi oleh faktor internal (diri sendiri/wajib pajak) dan eksternal (lingkungan/pemerintah).

Ho (2009) dalam Jaya & Jati (2016) juga menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan pajak akan lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki tanggung jawab moral yang lebih kuat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jaya & Jati (2016) & Kodoati et al(2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.



**H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.**

***Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran***

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Yulianawati dan Hardiningsih, 2011).

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Selain itu, dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan akan meningkat (Angkoso, 2010).

**H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.**

***Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran***

Menurut Hardika (2006:77) dalam Utomo (2011) sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluative dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tidak mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap Yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi dengan yang lainnya akan berbeda, karena sikap ini merupakan pola pikir setiap masing-masing individu untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial atau merupakan respon dari apa yang sudah dirasakan dan respon yang dihasilkan yaitu ada respon perilaku atau konatif. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua Wajib Pajak dengan tidak membedakan perlakuan antara Wajib Pajak badan dengan perorangan, Wajib Pajak dengan Wajib Pajak kecil dalam artian bahwa semua Wajib Pajak diperlakukan secara adil maka setiap Wajib Pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik atau dengan kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri Wajib Pajak Utomo(2011)

Hubungan Sikap dengan kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak dan sikap wajib pajak terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan Oleh Utomo (2011) menyebutkan bahwa apabila setiap wajib pajak diperlakukan secara adil, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan dalam diri wajib pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan Oleh Parabawa dan Noviari (2012) juga menguatkan bahwa secara parsial, sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sehingga dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

**H<sub>3</sub>: Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.**

***Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran***

Sanksi tegas yang diterapkan terhadap wajib pajak, akan membuat wajib pajak membuat laporan sesuai dengan pendapatan yang diperolehnya. "Semakin berat sanksi yang ditetapkan,

maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi". Arah hubungan yang positif artinya semakin tinggi atau berat sanksi yang dikenakan, maka wajib pajak akan semakin patuh. Sanksi di sini berperan untuk memberikan hukuman positif terhadap kelalaian akan kewajiban perpajakan dan efek jera akan dirasakan oleh wajib pajak setelah diberikan sanksi akan kelalaian yang dilakukan dan mau wajib pajak diharapkan dapat belajar dari kelalaian yang telah diperbuat sehingga, untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya di masa pajak selanjutnya menjadi lebih patuh. Menurut Mardiasmo (2013) sanksi perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu aturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan-peratunnya.

#### **H4: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.**

#### ***Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran***

Berdasarkan teori atribusi bahwa akuntabilitas pelayanan publik merupakan faktor eksternal yang berasal dari luar atau dari lingkungan masyarakat disekitar mereka. Akuntabilitas pelayanan publik yang baik dapat membuat wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak mereka. Kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan baik kepada wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sangat dibutuhkan. Dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi akuntabilitas pelayanan publik akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Akuntabilitas (*accountability*) berfungsi sebagai komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Minat masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat apabila tingkat kenyamanan pelayanan yang baik (Susilawati and Budiarta, 2013). Akuntabilitas ini memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sektor publik dan mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik (Amri, 2015). Prinsip akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggung jawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya (Amri, 2015).

#### **H5: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.**

### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang terdaftar di Kantor Badan Pendapatan Daerah di Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 1625 wajib pajak restoran. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang tidak acak dan pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan adalah sebagai berikut (Agustry, 2017), yaitu terdaftar sebagai wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan masih melakukan kegiatan operasionalnya (tempat usaha belum tutup). Digunakannya metode *purposive sampling* dikarenakan terdapat puluhan ribu restoran yang ada di Kota Pekanbaru sehingga peneliti mengambil sampel hanya berdasarkan kriteria yang ada dan memudahkan peneliti untuk memilih sampel yang dibutuhkan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 (seratus) orang Wajib Pajak Restoran dengan respondennya yakni owner (pemilik) dan manajer yang menangani masalah keuangan ataupun pajaknya. Teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner. Alat statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel dalam penelitian diklasifikasikan menjadi 2 kelompok yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Jenis skala yang digunakan untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan susunan berikut: (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Netral, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.





Berikut tabel mengenai operasional variabel penelitian:

**Tabel 2**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> ) (Sumber: Wardani dan Rumiyaatun (2017))	Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak	1 - 2
	memenuhi kewajiban membayar pajak.	
	Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.	3
	Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela	4 - 6
Pengetahuan Pajak (X <sub>2</sub> ) (Sumber: Wardani dan Rumiyaatun (2017))	Pengetahuan tentang fungsi pajak.	7 - 10
	Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran.	11
	Pengetahuan sanksi pajak.	12
	Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak	13
Sikap Wajib Pajak (X <sub>3</sub> ) (Sumber: Utomo (2011))	Sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak	14-15
	Sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak	16-17
	Sikap wajib pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku	18-19
Sanksi Pajak (X <sub>4</sub> ) (Sumber: Wardani dan Rumiyaatun (2017) dan Fatmawati (2016))	Tujuan sanksi pajak	20-21
	Sanksi bagi wajib pajak	22-23
	Ketentuan dalam menerapkan sanksi pajak	24
	Pengenaan sanksi tegas kepada wajib pajak	25-26
	Efek sanksi bagi wajib pajak	27
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X <sub>5</sub> ) (Sumber: Aswati <i>et al.</i> (2018))	Fasilitas fisik	28-30
	Daya tanggap	31
	Pelayanan	32-35
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Sumber: Wardani dan Rumiyaatun (2017) dan Ilhamsyah <i>et al.</i> (2016))	Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	36
	Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak	37
	Membayar Pajaknya tepat pada waktunya	38
	Wajib Pajak memnuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya,	39
	WajibPajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran	40-41
Tidak pernah melanggar peraturan	42	

Sumber: Data Olahan (2021)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi hasil penelitian terhadap masing-masing variabel penelitian di uraikan dalam bentuk tabel frekuensi yang tersaji dalam penjelasan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Penyebaran dan Pengembalian Kueisioner**

Keterangan	Jumlah
Jumlah kueisioner yang disebar	100
Jumlah kueisioner yang kembali	95
Jumlah kueisioner yang tidak dapat dipergunakan	3
Jumlah kueisioner yang dapat dipergunakan	92
<b>Respon rate</b>	<b>92%</b>

Sumber: Data Olahan (2021)

Dapat dilihat bahwa dari 100 kuesioner yang disebarkan terdapat responden yang tidak mengembalikan sebanyak 5 kuesioner dan 3 kuesioner yang tidak digunakan dikarenakan tidak lengkap diisi oleh responden. Maka respon rate adalah 92%.

**Tabel 4**  
**Hasil Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	92	2,8300	4,8300	3,862500	,4649131
Pengetahuan Pajak	92	2,5000	4,5000	3,516087	,4908838
Sikap Wajib Pajak	92	2,5000	4,1700	3,395109	,3936404
Sanksi Pajak	92	2,3800	4,2500	3,287500	,5284138
Akuntabilitas Pelayanan Publik	92	2,5000	4,5000	3,476630	,5001127
Kepatuhan Wajib Pajak	92	2,7100	4,2900	3,499891	,3854511
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa penjelasan hasilnya:

1. Variabel kesadaran wajib pajak terdiri dari 6 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,83, minimum 2,83, nilai rata-rata 3,862500, dan standar deviasi 0,4649131.
2. Variabel pengetahuan perpajakan terdiri dari 6 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,5, minimum 2,5, nilai rata-rata 3,516087, dan standar deviasi 0,4908838.
3. Variabel sikap wajib pajak terdiri dari 6 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,17 minimum 2,5, nilai rata-rata 3,395109 dan standar deviasi 0,3936404.
4. Variabel sanksi pajak terdiri dari 8 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,25 minimum 2,38, nilai rata-rata 3,287500 dan standar deviasi 0,5284138.
5. Variabel akuntabilitas pelayanan publik terdiri dari 8 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,50 minimum 2,50, nilai rata-rata 3,476630 dan standar deviasi 0,5001127.
6. Variabel kepatuhan wajib pajak terdiri dari 6 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin memiliki nilai maksimum 4,29, minimum 2,71, nilai rata-rata 3,499891, dan standar deviasi 0,3854511.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. iError	Beta		
1 (Constant)	,532	,216		2,463	,016
Kesadaran Wajib Pajak	,156	,066	,188	2,369	,020
Pengetahuan Pajak	,160	,056	,204	2,876	,005
Sikap Wajib Pajak	,202	,097	,207	2,082	,040
Sanksi Pajak	,163	,065	,224	2,529	,013
Akuntabilitas Pelayanan Publik	,167	,068	,216	2,434	,017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan tabel 2 dapat bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi dari output didapatkan model persamaan regresi :

$$Y = 0,532 + 0,156X_1 + 0,160X_2 + 0,202X_3 + 0,163X_4 + 0,167X_5 + \epsilon$$



**Table 6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,853 <sup>a</sup>	,728	,713	,2066169

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sikap Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien *Adjusted R square* yang dihasilkan oleh variabel-variabel independen sebesar 0,713 yang artinya adalah 71,3% variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Restoran) dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik sedangkan sisanya sebesar 28,7% masih dipengaruhi oleh faktor lain atau dengan kata lain pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 71,3% sedangkan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,849	5	1,970	46,140	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,671	86	,043		
	Total	13,520	91			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sikap Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas hasil pengujian statistik F (F test) menunjukkan angka 13,520 dengan signifikansi 0,000. Maka model regresi dapat digunakan untuk menilai dan memprediksi kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Pekanbaru atau dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berada bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Pekanbaru.

**Tabel 8**  
**Rangkum Hasil Uji Statistik T**

Model	Konstanta	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1→ Y	0,532	0,156	2,369	0,020	1,988	H1 diterima
X2→ Y	0,532	0,160	2,876	0,005	1,988	H2 diterima
X3→ Y	0,532	0,202	2,082	0,040	1,988	H3 diterima
X4→ Y	0,532	0,163	2,529	0,013	1,988	H4 diterima
X5→ Y	0,532	0,167	2,434	0,017	1,988	H5 diterima

Sumber: Data Olahan (2021)

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan demikian semakin meningkat kesadaran wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.



Hasil penelitian ini didukung oleh Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang, sehingga kesadaran wajib pajak akan perpajakannya amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya kontribusi pajak dalam pembangunan serta kesejahteraan akan memiliki dorongan tersendiri untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap kewajiban pajaknya tanpa ada unsur paksaan baik dari petugas perpajakan maupun dari diri sendiri (Norviansyah, 2016)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Derli Manalu (2016) yang juga membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Dona Fitria (2017) yang juga membuktikan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Jaya & Jati (2016) & Kodoati et al (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

### ***Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak maka semakin tinggi pengetahuan perpajakan seseorang, maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Yulianawati dan Hardiningsih, 2011). Adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan akan meningkat (Angkoso, 2010).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan penelitian yang dilakukan oleh Andika Hamam Arifin (2019) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Dona Fitria (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### ***Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Oleh Parabawa dan Noviani (2012) juga menguatkan bahwa secara parsial, sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Utomo (2011) menyebutkan bahwa apabila setiap wajib pajak diperlakukan secara adil, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan dalam diri wajib pajak tersebut.

### ***Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tepat pemberian sanksi pajak kepada seorang wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Mardiasmo (2013) mengemukakan bahwasanksi perpajakan adalah pagar pemabatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu aturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan-peratunnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manalu (2016), Sucandra & Supadmi(2016), serta Jaya & Jati (2016) membuktikan



bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Indah Dwiastari dalam penelitian juga membuktikan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### ***Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin akuntabel pelayanan pajak kepada seorang wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Akuntabilitas pelayanan publik yang baik dapat membuat wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak mereka. Amri (2015) mengemukakan bahwa prinsip akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggung jawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan dibidang tugasnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti hanya melakukan didalam Kota Pekanbaru saja, kurangnya melakukan wawancara secara langsung dengan wajib pajak restoran dikarenakan sedang terjadinya pandemic Covid-19. Pada pengambilan sampel, peneliti hanya menggunakan rumus *slovin* dengan nilai kritis 10% yang dimana belum mewakili keseluruhan restoran yang ada di Kota Pekanbaru. Berdasarkan keterbatasan penelitian diatas, beberapa saran yang diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya, yaitu peneliti selanjutnya bisa melakukan wawancara agar mendapatkan informasi yang lebih akurat dan dalam. Peneliti juga bisa memperluas dan menambah jumlah sample sebagai responden agar dapat mewakili populasi secara tepat, serta bisa mengambil dan mempertimbangkan variable-variabel lainnya yang lebih relevan.

Implikasi dalam penelitian ini diharapkan bagi pemerintah dapat melakukan sosialisasi dan penyuluhan pajak secara berkala untuk para wajib pajak, agar wajib pajak ini lebih mengerti dan paham akan tanggung jawab dalam membayarkan pajaknya. Bagi wajib pajak disarankan agar senantiasa mematuhi peraturan dan ketentuan tentang pembayaran pajak yang telah ditetapkan pada waktunya dan tidak menunda pembayarannya, karena partisipasi pembayaran pajak adalah wujud keikutsertaan dalam mendukung suksesnya pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan.

### **REFERENSI**

- Agustry, A. (2017), "Pengaruh kesadaran wajib pajak, Pemahaman Peraturan, Omzet, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Pasuruan. ", *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Angkoso, B. (2010), "Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Arifin, A.H. (2019), "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Magelang.", *Thesis, Universitas Islam Indonesia*.
- Daerah.sindonews.com. (2020), "Usaha Kuliner Tingkatkan Peluang Kerja", available at: <https://daerah.sindonews.com/read/179892/174/usaha-kuliner-tingkatkan-peluang->

- kerja-1601352546 (accessed 30 November 2021).
- Fitria, D. (2017), “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *JABE (Journal of Applied Business and Economics)*, Universitas Indraprasta PGRI,
- Manalu, D., Nasir, A. and Sofyan, A. (2016), “Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, Vol. 3 No. 1, pp. 822–836.
- Natalia, C., & Riswandari, E. (2021). Penerapan Sistem E-Filling, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 2(2), 205-216.  
<https://doi.org/10.31258/jc.2.2.205-216>
- Niemirowski, A., Kirchler, E. and Wearing, A. (2006), “Shared subjective views, intent to cooperate and tax compliance: Similarities between Australian taxpayers and tax officers”, *Elsevier*, Vol. 27, pp. 502–517.
- Novriansyah, M. (2016), “Pengaruh Kepatuhan, Pemahaman, Manfaat Yang Dirasakan, Sanksi Denda Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Pada Restoran Di-Tanjungpinang”, *Jurnal Umrah*, Vol. 8.
- Nugroho, A. (2012), “Analisis pengaruh pajak daerah dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah Periode 2010-2012.”, *Jurnal Akuntansi*.
- Pahala, M.S. (2013), *Pajak Daerah Dan Retribusi*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 6 Tahun 2011. Pasal 2 dan pasal 5. Tentang *Pajak Restoran*.
- Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang *Pajak Daerah*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Rajif, M. (2012), “Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon”, *Jurnal Gunadarma*, STIE AAS Surakarta, Vol. 17 No. 02, pp. 50–62.
- Rizajayanti, Diyan Sulastika. (2017), "Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Pekanbaru)", *JOM Fekon*, Vol. 4 No. 1.
- Siregar, A. (2012), “Analisis Tingkat Efektivitas Pajak dan Retribusi Daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sumatera Utara. ”, *Skripsi Universitas Sumatera Utara*.
- Suluhriau.com. (2020), “Pertumbuhan Bisnis Restoran Siap Saji Tumbuh Pesat di Pekanbaru”, available at: <http://www.suluhriau.com/read-217081-2020-01-29-pertumbuhan-bisnis-restoran-siap-saji-tumbuh-pesat-di-pekanbaru.html> (accessed 30 November 2021).
- Susilawati, K.E. and Budiarta, K. (2013), “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 4 No. 2, pp. 345–357.
- Utomo, B.A.W. (2011), “Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Waib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.