

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh:
Mohamad Shahibi Ahya
NIM. 15.0102.0171

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Magelang**



Disusun Oleh:
Mohamad Shahibi Ahya
NIM. 15.0102.0171

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2019**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Mohamad Shahibi Ahya

NPM 15.0102.0171

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal **14 Agustus 2019**

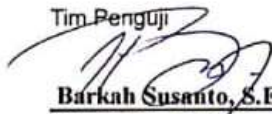
Susunan Tim Penguji

Pembimbing


Muji Murnani, S.E., M.Si., Ak., CA.
Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji


Barkah Susanto, S.E., M.Sc., Ak.
Ketua


Yulinda Devi Pramita, S.E., M.Sc., Ak.
Sekretaris


Muji Murnani, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal **21 SEP 2019**



Dra. Marlina Kurnia, MM
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)**

Yang disusun oleh:

Nama : Mohamad Shahibi Ahya

NIM : 15.0102.0171

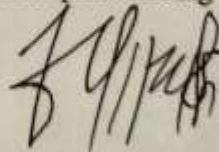
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Akuntansi

Disetujui untuk digunakan dalam ujian skripsi dan komprehensif.

Magelang, 31 Juli 2019

Dosen pembimbing 1



Muji Mranani, SE., M.Si., Ak., CA

NIK. 0614087202

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Shahibi Ahya

NIM : 15.0102.0171

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)**

adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya ini tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, Agustus 2019

Demi ini Pernyataan,

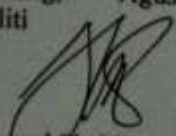

TERAI
EMPEL
6000
RUPAH
Mohamad Shahibi Ahya
NIM 15.0102.0171

RIWAYAT HIDUP

Nama : Mohamad Shahibi Ahya
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Dili, 8 April 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Soediro RT 10 RW 01 Prajenan,
Mertoyudan, Magelang
Alamat Email : Ujincrow@gmail.com

Pendidikan Formal :
Sekolah Dasar (2003-2009) : SD Negeri 3 Mertoyudan
SMP (2009-2012) : SMP Negeri 8 Magelang
SMA (2012-2015) : SMA Negeri 4 Magelang

Magelang, Agustus 2019
Peneliti


Mohamad Shahibi Ahya
NPM. 15.0102.0171

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong agama Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.

(Q.S. Muhammad: 7)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)"**

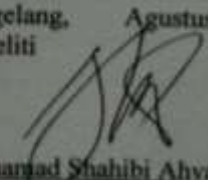
Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Eko Muh. Widodo, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Ibu Dra. Marlina Kurnia, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Ibu Muji Mranani, SE, M.Si, Akt, CA selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Nur Laila Yuliani, S.E, M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Magelang.
6. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Magelang, Agustus 2019
Peneliti


Mohamad Shahibi Ahya
NPM. 15.0102.0171

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	10
A. Telaah Teori.....	10
1. Teori Atribusi.....	10
2. Definisi Pajak.....	12
3. Pajak Restoran.....	13
4. Kepatuhan Pajak.....	15
5. Kualitas Pelayanan Pajak.....	16

6. Pengetahuan Pajak.....	17
7. Kondisi Keuangan	18
8. Pemeriksaan Pajak.....	18
B. Telaah Penelitian Sebelumnya	20
C. Perumusan Hipotesis	22
D. Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Metode Pengumpulan Data	28
D. Variabel penelitian dan Pengukuran Variabel.....	28
E. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Statistik Deskriptif Data	35
B. Statistik Deskriptif Responden	35
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	36
D. Uji Kualitas Data.....	40
E. Uji Hipotesis.....	42
F. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Magelang Periode 2014-2018.....	3
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Magelang Periode 2014-2018.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian.....	35
Tabel 4.2 Profil Responden.....	36
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi.....	41
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.8 Uji F.....	43
Tabel 4.9 Uji t.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2 Data Penelitian.....	61
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada Pengusaha Restoran di Kabupaten Magelang)

**Oleh:
Mohamad Shahibi Ahya**

Pajak daerah merupakan iuran Wajib Pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak pribadi maupun badan ke pemerintah daerah tanpa mendapatkan balas secara langsung untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab. Seiring berkembangnya potensi pariwisata, salah satu pajak daerah yang berkembang pesat adalah pajak restoran. Tetapi rasio kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Magelang masih rendah, apalagi kepatuhan wajib pajaknya menurun yang mula-mula 18% di tahun 2017 menjadi 14% di tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pengusaha restoran di Kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini ada 70 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran di Kabupaten Magelang. Sedangkan kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran di Kabupaten Magelang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Kondisi Keuangan, Pemeriksaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya otonomi daerah, setiap daerah harus bisa menggali segala potensi yang ada untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerahnya melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Dewi, 2017). Maka, pemerintah daerah berhak mengenakan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah kepada seluruh warga masyarakatnya (Siahaan, 2016). Salah satu sumber PAD dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) adalah pajak daerah.

Pajak daerah merupakan iuran Wajib Pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak pribadi maupun badan ke pemerintah daerah tanpa mendapatkan balas secara langsung untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab (Yasa, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Jenis pajak daerah ditingkat Kabupaten/Kota meliputi: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan

Hak Atas Tanah dan Bangunan. Maka, besar kecilnya penerimaan pajak daerah bergantung pada potensi yang dimiliki dan ketentuan yang berlaku dalam otonomi daerah tersebut dalam menggali potensi.

Kabupaten Magelang adalah sebuah kabupaten di provinsi Jawa Tengah yang wilayahnya berada diantara gunung Merbabu, Merapi, Sumbing, Telomoyo, dan Menoreh. Di kabupaten ini terdapat Candi Borobudur yang merupakan objek wisata andalan Provinsi Jawa Tengah yang kini mendapat perlindungan dari UNESCO sebagai warisan dunia. Selain itu, masih banyak objek wisata lain yang potensial untuk dikembangkan di Kabupaten Magelang seperti air terjun, candi, dan hutan wisata. Hal tersebut menjadikan banyak wisatawan dari lokal maupun mancanegara datang ke Kabupaten Magelang, sehingga memberikan kontribusi penerimaan daerah dalam segi pajak dan retribusi yang dapat di pungut.

Seiring berkembangnya potensi pariwisata, salah satu pajak daerah yang berkembang pesat adalah pajak restoran. Objek pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sedangkan restoran adalah fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan dipungut bayaran yang mencakup juga rumah makan, kafeteria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering termasuk penyedia makanan atau minuman baik yang diantar atau dibawa pulang. Berikut ini merupakan rasio kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Magelang:

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Magelang
Periode 2014-2018

No	Tahun	Kabupaten Magelang		Persentase
		Jumlah Restoran yang terdaftar	Jumlah Restoran yang melaporkan pajak	
1	2014	229	42	18%
2	2015	290	43	15%
3	2016	376	66	18%
4	2017	448	81	18%
5	2018	567	82	14%

Sumber: KPP Pratama 2019

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Magelang masih sangat rendah, apalagi pada tahun 2018 kepatuhan wajib pajaknya menurun. Coba bandingkan dengan Kota Magelang pada tabel 1.2, walaupun tingkat kepatuhan juga sama-sama menurun tetapi rasio kepatuhan wajib pajaknya lebih baik (28%) dibandingkan di Kabupaten Magelang (14%).

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Magelang
Periode 2014-2018

No	Tahun	Kota Magelang		Persentase
		Jumlah Restoran yang terdaftar	Jumlah Restoran yang melaporkan pajak	
1	2014	163	53	33%
2	2015	180	52	29%
3	2016	208	75	36%
4	2017	239	79	33%
5	2018	268	74	28%

Sumber: KPP Pratama 2019

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 13 Tahun 2010, Kabupaten Magelang sistem pemungutan pajaknya menggunakan *self assessment system* atas Pajak Daerah, dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung, membayar dan melaporkan besarnya pajak

terutangnya sesuai jangka waktu dalam peraturan perundang-undangan. Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam penerapan self assessment system dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji kembali tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor pertama adalah kualitas pelayanan yang diberikan fiskus. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajaknya. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian Fahmi (2016), Tresnalyani (2018) dan Riadita (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Brata (2017) dan Tulenan (2017) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Faktor kedua adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Penelitian Tresnalyani (2018) dan Riadita (2019) menyatakan

bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2016) menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Faktor ketiga adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (profitability) dan arus kas (cash flow). Aryandini (2016) mengatakan bahwa kondisi keuangan perusahaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya. Penelitian Aryandini (2016) menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) menunjukkan kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Faktor keempat adalah pemeriksaan pajak. Menurut Mardiasmo (2011) pemeriksaan adalah kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penelitian Aryandini (2016) dan Setiawan (2018) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Syafruddin (2017) menunjukkan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini menggunakan jurnal utama dari Riadita (2019) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak (studi pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan). Perbedaan penelitian ini yaitu menghilangkan variabel kesadaran Wajib Pajak dan menambahkan variabel kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak yang mengacu dari penelitian Aryandini (2016). Kemudian perbedaan lainnya yaitu menggunakan Wajib Pajak restoran di Kabupaten Magelang sebagai objek/sampel dalam penelitian ini.

Alasan menghilangkan variabel kesadaran Wajib Pajak karena sudah banyak yang meneliti dan variabel tersebut hampir sama dengan variabel pengetahuan pajak. Semakin besar pengetahuan pajak yang di miliki Wajib Pajak, maka semakin sadar pula Wajib Pajak dalam hal kepatuhan Wajib Pajaknya. Peneliti menambahkan variabel kondisi keuangan karena menurut Aryandini (2016) kondisi keuangan perusahaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya. Kemudian menambahkan variabel pemeriksaan pajak yaitu untuk menguji kebenaran pajak terutang yang dilaporkan Wajib Pajak berdasarkan data, informasi dan bukti pendukung dan pemeriksaan pajak merupakan bagian vital dari fungsi pengawasan dalam *Self Assestment* (Aryandini, 2016).

Pemilihan objek/sampel Wajib Pajak restoran yaitu menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi pada awalnya pajak restoran dan pajak hotel digabung dengan nama Pajak Hotel dan

Restoran. Namun, dengan adanya perubahan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi pajak hotel dan pajak restoran dipisahkan menjadi pajak restoran yang berdiri sendiri sebagai komponen pajak daerah. Hal ini mengindikasikan adanya potensi pajak restoran dalam pembangunan daerah. Terlebih lagi seiring berkembangnya wisata di Kabupaten Magelang, potensi pajak restoran juga ikut berkembang. Tetapi, pertumbuhan restoran di Kabupaten Magelang masih belum diikuti dengan kepatuhan Wajib Pajaknya dalam hal membayar maupun melaporkan pajaknya. Terbukti dari tahun 2018 rasio kepatuhan Wajib Pajak restoran di Kabupaten Magelang masih 14% dan menurun dibandingkan tahun 2017 yaitu 18%.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan perbanyak pengetahuan di bidang akuntansi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai masukan bagi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Magelang sebagai bahan pertimbangan mengenai penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Magelang.

E. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, yang masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini meliputi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis, bab ini berisi uraian tentang pembahasan dari permasalahan secara teoritis yang didasarkan pada literatur, bahan pustaka, sumber ilmiah yang berguna sebagai acuan perbandingan hasil penelitian, pengembangan hipotesis serta model penelitian.

- Bab III** Metode Penelitian, bab ini bertujuan untuk menerangkan dan menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.
- Bab IV** Hasil dan Pembahasan, bab ini bertujuan untuk membahas dan menguraikan pengujian yang telah dilakukan meliputi statistik deskriptif responden, uji kualitas data dan uji hipotesis.
- Bab V** Kesimpulan, bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta rekomendasi. Pada bagian akhir akan diisi dengan lampiran yang dapat mendukung skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Telaah Teori

1. Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Kelley (1972). Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat ilmuwan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta bersumber hanya dari luar diri orang yang bersangkutan, misalnya saja karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal) namun juga dapat bersumber dari dalam diri orang tersebut di bawah kendali kesadarannya (internal). Kelley mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atribusi internal maupun eksternal sebagai berikut:

a. Kekhususan

Kekhususan mengacu pada tindakan yang dilakukan seseorang apakah sama pada situasi lainnya, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Namun apabila tindakan itu hanya dilakukan pada saat itu, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari eksternal.

b. Kosensus

Konsensus mengacu apakah tindakan yang dilakukan seseorang dalam merespon sesuatu, juga akan dilakukan oleh orang lain. Bila tidak semua

orang merespon dengan cara sama, perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Tetapi, apabila orang lain juga merespon dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut dipengaruhi oleh eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada tindakan seseorang yang selalu merespon suatu hal dengan cara yang sama. Apabila seseorang itu konsisten, tentu berasal dari internal. Sebaliknya, apabila tidak konsisten dapat disimpulkan bahwa eksternal tidak berpengaruh.

Teori atribusi jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak bila semakin baik maka akan mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan juga akan mempengaruhi Wajib Pajak patuh membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan pajak yang dimiliki Wajib Pajak, maka semakin paham pula manfaat apa yang akan diperoleh akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kondisi keuangan yang baik juga merupakan faktor internal yang akan membentuk aspek perilaku individu yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Apabila terdapat faktor internal yaitu kondisi keuangan akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari Wajib Pajak yaitu kepatuhan membayar pajak. Kemudian dengan adanya pemeriksaan pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan tersebut dapat

mengetahui kesalahan-kesalahan yang dilakukan saat pelaksanaan perpajakannya sehingga Wajib Pajak terhindar dari sanksi yang dapat merugikan mereka sendiri. Terhindarnya Wajib Pajak dari sanksi bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, teori atribusi menjadi relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Persepsi dari dalam diri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak, sehingga teori ini relevan dengan variable kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak.

2. Definisi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari negara. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara baik untuk membiayai pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin (Sumarsan, 2013). Pajak adalah suatu cara negara untuk membiayai pengeluaran secara umum disamping kewajiban suatu warga negara. Secara politik pajak merupakan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pertahanan menuju masyarakat yang berkeadilan, oleh karena itu pajak merupakan alat yang paling efektif dari

kebijakan fiskal untuk menggerakan partisipasi rakyat kepada negara (Adriani, 2014). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang dapat dipaksakan tanpa adanya timbal balik. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara. Menurut Mardiasmo (2011) unsur-unsur pajak adalah sebagai berikut:

- a. Iuran rakyat kepada negara yaitu negara berhak memungut iuran dari rakyat. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang yaitu pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal dan kontrapretasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk. Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan kontrapretasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

3. Pajak Restoran

Landasan hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan penyempurnaan dari

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2000. Sebagaimana didalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan pajak restoran adalah salah satu pajak yang dipungut oleh daerah. Beberapa pengertian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai pajak restoran adalah sebagai berikut:

- a. Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- b. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa tataboga atau catering.
- c. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- d. Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun tempat lain.
- e. Tidak termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang diatur dalam Peraturan Daerah (Perda).
- f. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran.
- g. Wajib Pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran.
- h. Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau seharusnya diterima restoran.

- i. Tarif pajak restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10%.
- j. Tarif pajak restoran ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda).
- k. Besaran pokok pajak restoran yang terutang dipungut diwilayah daerah tempat restoran tersebut.

4. Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019) kepatuhan mempunyai arti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan di Indonesia, pengertian kepatuhan adalah tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Sedangkan menurut Riyadita (2019), kepatuhan pajak dapat diartikan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan sikap tunduk dan patuh untuk melaksanakan ketentuan dalam perpajakan. Wajib Pajak yang patuh yaitu Wajib Pajak yang memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Menurut Resmi (2013), ada dua macam kepatuhan, yaitu:

- a. Kepatuhan formal, keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material, keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

5. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Riyadita, 2019). Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan (Tjiptono 2014). Menurut Tjiptono (2014) hakekat pelayanan umum yaitu:

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dari instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang digunakan sebagai pembanding antara pelayanan yang diberikan oleh fiskus dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan atau Wajib Pajak. Andyastuti (2013), menyatakan faktor kualitas pelayanan pajak yaitu:

- a. Keandalan (*reability*)

Merupakan kualitas dan kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dan tepat sasaran.

- b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan karakteristik dan kecocokan dalam pelayanan yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap.

c. Jaminan (assurance)

Merupakan cakupan dari kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko keraguan.

d. Empati (emphaty)

Meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para Wajib Pajak.

e. Bukti Langsung

Meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi.

6. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar (Riyadita, 2019). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan sistem perpajakan yang baru akan memberikan wawasan yang luas kepada Wajib Pajak akan pentingnya membayar pajak.

Menurut Pohan (2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Konsep pengetahuan pajak atau pemahaman pajak menurut Siti Resmi (2013) yaitu Wajib Pajak harus meliputi:

- a. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

7. Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (profitability) dan arus kas (cash flow) (Aryandini, 2016). Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan tingkat profitabilitas yang tinggi akan dapat memenuhi kewajiban - kewajibannya terhadap pihak internal maupun eksternal serta kewajiban perpajakannya atas laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode. Sedangkan perusahaan dengan tingkat profitabilitas yang rendah akan kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hal ini dikarenakan Wajib Pajak yang mempunyai kondisi keuangan yang sulit akan merasa tertekan dalam membayar pajak karena masih terdapat kebutuhan - kebutuhan lain yang lebih penting daripada membayar pajak (Prayatni, 2016).

8. Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji

kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Aryandini, 2016). Suandy (2014) menguraikan tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk:

- a. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan dapat dilakukan apabila:
 - 1) Surat Pemberitahuan (SPT) menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
 - 2) SPT Pajak Penghasilan (PPh) menunjukkan rugi.
 - 3) SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
 - 4) SPT yang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh Dirjen Pajak.
 - 5) Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban surat pemberitahuan tidak terpenuhi.
- b. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka:
 - 1) Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara jabatan.
 - 2) Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - 3) Pengukuhan atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak (PKP).
 - 4) Wajib Pajak mengajukan keberatan dan/atau banding.

- 5) Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Perhitungan Penghasilan Neto.
- 6) Pencocokan data dan/atau alat keterangan.
- 7) Penentuan Wajib Pajak berlokasi didaerah terpencil.
- 8) Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai.
- 9) Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain selain angka 1 (satu) sampai dengan angka 8 (delapan).

B. Telaah Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Farah Alifa Riadita (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan)	Kualitas layanan, kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2	Ni Kadek Metri Tresnalyani (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib PKB
3	Brata, Yuningsih, dan Kesuma (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda	Kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak. sedangkan pelayanan Fiskus berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak..

4	Syafruddin, Sutanti, dan Wahyuni (2017)	Pengaruh Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung)	Kewajiban Kepemilikan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan pajak. Sedangkan pemeriksaan pajak dan Penagihan Pajak berpengaruh signifikan negative terhadap penerimaan pajak
5	Putu Vita Dewi (2017)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Niat Membayar Pajak, Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran (Studi Empiris Pada Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Bangli)	Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, niat membayar pajak, lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak hotel dan restoran.
6	Setiawan (2017)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Berdasarkan Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Pada Hotel-Hotel Yang Terdaftar Di Bappenda Kabupaten Bogor	Variabel pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan dan kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak hotel. Sedangkan preferensi resiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak hotel.
7	Hanifiyatun Fahmi (2016)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Dan Kesadaran Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Kabupaten Belitung Timur)	Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pengetahuan Pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	Saumi Aryandini (2016)	Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	Kewajiban moral, pemeriksaan pajak dan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Riyadita, 2019). Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Teori atribusi menjadi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus dalam memungut pajak dari Wajib Pajak. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Kesan tersebut kemudian akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2016), Tresnalyani (2018) dan Riadita (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Brata (2017) dan Tulenan (2017) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut:

H1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar (Riyadita, 2019). Wajib Pajak akan mematuhi peraturan perpajakan apabila Wajib Pajak mengerti pentingnya membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak cenderung taat membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap manfaat dari kepatuhan membayar pajak akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Teori atribusi menjadi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan Wajib Pajak. Persepsi dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dilingkungan sekitar kepada instansi perpajakan melalui proses pembelajaran, baik secara langsung maupun tidak langsung tentunya akan memperoleh pengetahuan yang awalnya tidak tahu menjadi tahu. Hal ini akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap apa yang didapatkan dari proses belajar tersebut. Kesan tersebut

kemudian akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh / tidak.

Penelitian yang dilakukan oleh Tresnalyani (2018) dan Riadita (2019) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2016) menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

H2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Keuangan perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Semakin baik persepsi tentang kondisi keuangan akan menurunkan ketidakpatuhan pajak badan (Aryandini, 2016). Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajaknya jika kondisi keuangan Wajib Pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar daripada pendapatannya (Bloomqist, 2003). Hal ini menunjukkan bahwa terlepas dari perilaku kepatuhan, mematuhi kewajiban pajak juga bergantung pada kondisi keuangan individu.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori Atribusi juga menjelaskan penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada

dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kondisi keuangan adalah dalam menentukan perilaku Wajib Pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajaknya. Kondisi keuangan yang baik merupakan faktor internal yang akan membentuk aspek perilaku individu yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Apabila terdapat faktor internal yaitu kondisi keuangan akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari Wajib Pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) menunjukkan kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

H3. Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Aryandini, 2016). Dengan diadakannya pemeriksaan pajak, Wajib Pajak dapat mengetahui kesalahan-kesalahan yang dilakukan saat pelaksanaan perpajakannya sehingga Wajib Pajak terhindar dari sanksi

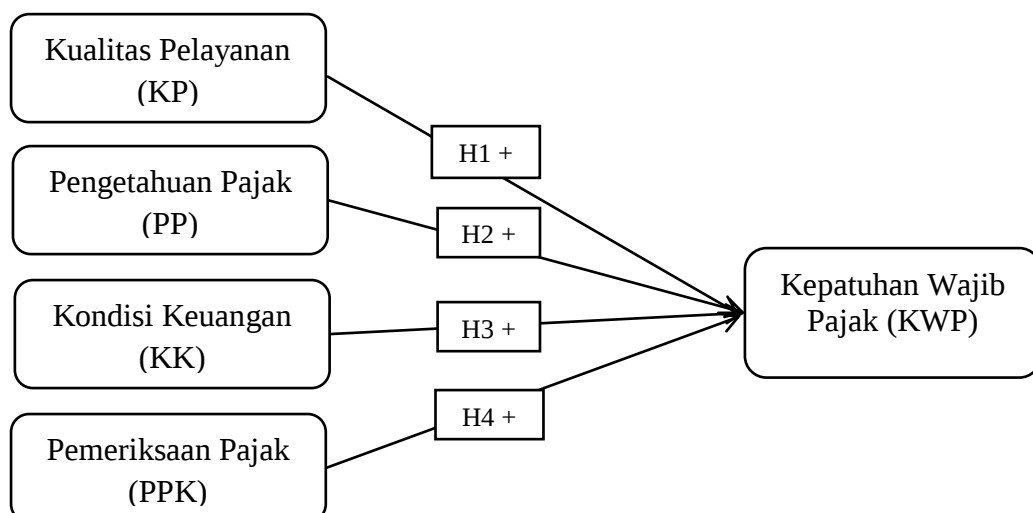
yang dapat merugikan mereka sendiri. Terhindarnya Wajib Pajak dari sanksi bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Teori atribusi menjadi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Persepsi dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada peraturan perpajakan mengenai pemeriksaan pajak tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri terlebih dengan adanya sanksi-sanksi perpajakan. Kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

Penelitian Aryandini (2016) dan Setiawan (2018) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Syafruddin (2017) menunjukkan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

H4. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

D. Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel-variabel penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran di Kabupaten Magelang.

B. Populasi dan Sampel

Penelitian ini yang menjadi populasi adalah Wajib Pajak pengusaha restoran di Kabupaten Magelang. Sedangkan Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*, artinya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria tertentu. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mendapatkan sampel yang *representative*, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Restoran yang terdaftar di Kabupaten Magelang sampai tahun 2018.
- b. Restoran yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWDP) dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD).
- c. Restoran yang mempunyai omzet per bulan minimal Rp. 20.000.000.
- d. Restoran yang sudah berdiri minimal 1 (satu) tahun.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden secara langsung, kemudian responden mengembalikan kuesioner setelah semua pernyataan terisi. Sejumlah pernyataan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka atau yang mewakili.

D. Variabel penelitian dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak (KWP), variabel independen yaitu kualitas pelayanan (KP), pengetahuan pajak (PP), kondisi keuangan (KK) dan pemeriksaan pajak (PPK). Definisi Operasional variabel adalah sebagai berikut :

1. Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Riyadita, 2019). Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah : (1) kepatuhan atas penyerahan SPT (2) kepatuhan atas waktu pembayaran (3) kepatuhan pelaporan. Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 – 5. Penilaian kepatuhan Wajib Pajak menggunakan 5 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Arsyad (2013).

2. Kualitas Pelayanan Pajak (KP)

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi

kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Riyadita, 2019). Adapun indikator kualitas layanan dalam penelitian ini adalah : (1) fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik (2) penyuluhan yang dilakukan fiskus membantu pemahaman hak dan kewajiban Wajib Pajak (3) fiskus memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan (4) petugas fiskus mampu memberikan jasa sesuai yang diharapkan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 – 5. Penilaian kualitas layanan menggunakan 5 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Sari (2017) dan Arifin (2017).

3. Pengetahuan Pajak (PP)

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar (Riyadita, 2019). Adapun indikator pengetahuan pajak dalam penelitian ini adalah : (1) Pemahaman kewajiban dan hak Wajib Pajak (2) Pemahaman tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 – 5. Penilaian pengetahuan pajak menggunakan 7 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Riyanto (2012).

4. Kondisi Keuangan (KK)

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (profitability) dan arus kas (cash flow)

(Aryandini, 2016). Adapun indikator kondisi keuangan dalam penelitian ini adalah : (1) Arus kas keuangan tahun pajak terakhir memuaskan (2) Anda selalu bayar pajak tepat waktu meskipun kondisi keuangan sedang buruk (3) Baik buruknya kondisi keuangan bukan menjadi penghalang untuk taat bayar pajak. Kondisi keuangan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 – 5. Penilaian pengetahuan pajak menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Aryobimo (2012) dan Agustiantono (2012).

5. Pemeriksaan Pajak (PPK)

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Aryandini, 2016). Adapun indikator pemeriksaan pajak dalam penelitian ini adalah : (1) pemeriksaan dilakukan karena ditemukan salah hitung (2) pemeriksaan dilakukan karena ditemukan penggelapan pajak (3) pemeriksaan pajak dapat menimbulkan sanksi administrasi dan pidana (4) pemeriksaan oleh petugas pajak dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Pemeriksaan pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 – 5. Penilaian pengetahuan pajak menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Aryandini (2016).

E. Metode Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari *mean*, *standar deviasi*, *varian*, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *range* dan sebagainya (Ghozali, 2018). Analisis dalam penelitian ini memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajaknya.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang merupakan salah satu bentuk analisis faktor khususnya dalam penelitian sosial. Sebelum uji analisis faktor dilakukan, harus diketahui terlebih dahulu nilai KMO (*kaiser meyer olkin*). Jika nilai KMO lebih dari 0,5 dan $sig < 0,05$ artinya, dapat dilanjutkan untuk melakukan pengecekan berapa variabel yang dapat terbentuk dalam suatu model.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian untuk menilai sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan menghitung *croanbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel, instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal/reliabel jika memberikan nilai *croanbach's alpha* lebih dari 0,70.

c. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan Analisis Regresi Linear berganda. Analisa regresi berganda di gunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen apakah memiliki ketergantungan dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel yang terikat Persamaa regresi dapat ditulis kan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 PP + \beta_3 KK + \beta_4 PPK + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

KP = Kualitas Pelayanan

PP = Pengetahuan Perpajakan

KK = Kondisi Keuangan

PPK= Pemeriksaan Pajak

e = Error

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Berfungsi untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai *Adjusted R Square* (Ghozali, 2018). Nilai *Adjusted R Square* digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Jika *Adjusted R Square* semakin besar (mendekati satu), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya apabila *Adjusted R Square* semakin kecil (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya *Adjusted R Square* berada diantara 0 – 1. Nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model (Ghozali, 2018).

2) Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk mengukur fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai akrual (*goodness of fit*) (Ghozali, 2018). Prosedur yang menentukan F tabel dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%, dengan derajat kebebasan $(fd)=k$ dan derajat kebebasan penyebut $(df)= n-k-1$, dimana K adalah jumlah variabel dependen dan n adalah jumlah pengamatan (Ghozali, 2018). Prosedur yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $p-value < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya model yang digunakan bagus.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $p-value > \alpha = 0,05$, maka H_0 tidak dapat ditolak atau H_a tidak diterima, artinya model tidak bagus.

3) Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuan menilai hasil hipotesis uji t adalah digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = n-1$ (Ghozali, 2018). Hipotesis positif ditunjukkan dengan kriteria :

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $p-value < \alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $p-value > \alpha = 5\%$ maka H_0 tidak dapat ditolak atau H_a tidak diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

hipotesis alternatif ditolak. Sebaliknya jika $p-value < 5\%$, maka hipotesis diterima.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* pada pengusaha restoran di Kabupaten Magelang. Jumlah sampel yang dapat diolah adalah sebanyak 70 responden. Berdasarkan hasil dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Artinya kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya.
2. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Artinya pendidikan yang diterima Wajib Pajak tidak menjamin seorang Wajib Pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya.
3. Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Artinya semakin baik kondisi keuangan yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Artinya pemeriksaan pajak memiliki peran yang cukup vital dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari adanya beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kualitas data hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain:

1. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 50,3% yang berarti bahwa variabel independen yang digunakan untuk mempengaruhi wajib pajak hanya bisa 50,3% dan masih terdapat 49,7% variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Masih sedikitnya sampel penelitian yang digunakan sehingga hasil dari penelitian ini belum bisa mewakili secara keseluruhan dari semua sampel Wajib Pajak Pengusaha restoran di Kabupaten Magelang.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen lain seperti sanksi pajak karena sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib patuh untuk membayar dan melaporkan pajak terutangnya.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian dengan menambah kriteria-kriteria tertentu seperti Wajib Pajak Restoran yang sudah pernah melaporkan pajaknya dan restoran yang mempunyai jumlah pegawai tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningrat, Andi Arifwangsa. 2017. Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Dispenda Kota Makassar. *Jurnal Perspektif*. Vol.02, Nomor 1. Hal 188-193.
- Adriani. 2014. Teori Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.
- Agustiantono, Dwi. 2012. *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Aplikasi TPB. Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati*. Skripsi. Semarang. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Andyastuti, L. 2013. Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi KPP Pratama Malang Utara). Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 120–136.
- Arsyad, M. (2013). Analisis Pengaruh Sosialisasi, Pemeriksaan, Dan Penagihan aktif Terhadap Kesadaran Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak badan Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, 1–83.
- Aryandini, S. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, 1463–1477.
- Aryobimo, Putut Try. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Bloomqist, K. M., 2003, *Income Inequality and Tax Evation : A Systhensis*. *Tax Notes Internasional*, 31(4), 347 -346.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda, ISSN: 2528-150X volume 19 Nomor 1, Hal: 69–81.
- Dewi, Putu Vita, dkk. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Niat Membayar Pajak, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol: 8 No: 2 Tahun 2017.

- Fahmi, H. 2016. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dan Kesadaran Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris pada Kabupaten Belitung Timur). *Jurnal Ekonomi* Vol, 2. No, 1.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Kelley, H. 1972. *Attribution Theory in Social Psychology*. *Nebraska Symposium on Motivation*, Vol 15. 192-238.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Marviana, Ratna Dina. 2018. Analisis Pengawasan Penerimaan Pajak Hiburan dan Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Warta Edisi*: 56.
- Mustikasari, Elia, 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi* X:1- 42.
- Pohan, C. A. 2014. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Pramesti, Patria Titianhardi. 2016. Realisasi Pajak Restoran dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Pajak Daerah Kota Madiun. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol.9, No.1. Hal 1-7.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan; Teori dan Kasus*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Riadita, Farah Alifa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 8, No 1 (2019). Hal : 1-9
- Riyanto, T. H. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Jakarta Tahun 2009-2011*. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi Univeritas Indonesia.
- Sari, V. A. permata, & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan , Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Perpajakan*, 6, 745–760.
- Setiawan. 2017. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Berdasarkan Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Pada Hotel-Hotel Yang Terdaftar di Bappenda Kabupaten Bogor. *JURNAL AKUNIDA*. Volume 3 Nomor 2, Desember 2017. ISSN 2442-3033.
- Siahaan, P. M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Press.
- Suandy, E. 2014. *Hukum Pajak* Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.

- Sumarsan, T. 2013. Perpajakan Indonesia Volume 3. Jakarta: PT. Indeks.
- Syafruddin. 2017. Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung). *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 10(4), 62–76. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tresnalyani, Ni Kadek Metri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.24.1 Hal: 578-605.
- Tulenan, A. Sondakh, J. Pinatik, S. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi* Hal: 296-303.
- Yasa, I Putu Risky Perdana. 2017. Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.19.2. Hal: 1521-1550.