

PENGARUH OMSET, KEWAJIBAN MORAL, SOSIALISASI PAJAK RESTORAN, DAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDAPATAN KOTA BENGKALIS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI BENGKALIS
(Studi Kasus Wajib Pajak Restoran Bengkulu Tahun 2012-2016)

Oleh :
Seprius Gantino
Pembimbing : **Zirman dan Nurazlina**

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia
Email : sepriusgantino@gmail.com

The Effect of Turnover, Moral Obligation, The Public of Restaurant Tax, and Service Quality at The Department Revenue of Bengkulu Against Tax Compliance

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the effect of Turnover, Moral Obligation, The Public of Restaurant Tax, and Service Quality at The Department Revenue of Bengkulu Against Tax Compliance. In this research used the population that obtained by researchers amounted to 116 population and the sample was 60 respondents. The sampling technique in this research is accidental sampling and obtain 12 restaurants, 41 café/coffe shop, 1 canteens, 2 caterings, 2 bread shops, and 2 store. The technique of collecting data used was primary data obtained from questionnaires. Data analysis conducted with multiple regression model with help of software SPSS version 22,0. The variables used in this study are Turnover, Moral Obligation, The Public of Restaurant Tax, and Service Quality at The Department Revenue of Bengkulu and tax compliance. The calculation of dependent and independent variables using indicators from previous research questionnaire. Of the result of the testing that has been done, that Moral Obligation, The Public of Restaurant Tax, and Service Quality at The Department Revenue of Bengkulu has significant value on tax compliance. Meanwhile turnover have no significant effect on tax compliance. The results from coefficient determination (adjusted R²) test is worth 0.522. The conclusion from overall effect of independent variables is 52.2% while the remaining 47,8% is influenced by other independent variables that were not examined and used in this study.

Keywords: Turnover, Moral Obligation, The Public of Restaurant Tax, Service Quality at The Department Revenue of Bengkulu and Tax Compliance.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung

terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Dalam upaya

mendukung pelaksanaan pembangunan nasional, pemerintah memberikan kesempatan untuk menyelenggarakan otonomi daerah dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah merupakan kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kewenangan daerah mencakup kewenangan pemerintahan, mulai dari sistem perencanaan, pembiayaan maupun pelaksanaannya.

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka dikenal pula istilah desentralisasi fiskal. Desentralisasi fiskal berarti pendelegasian kewenangan dan tanggung jawab fiskal dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Berlakukannya kebijakan desentralisasi fiskal, maka daerah diberikan kebebasan untuk mengatur sistem pembiayaan dan pembangunan daerahnya sesuai dengan potensi dan kapasitasnya masing-masing.

Salah satu sumber penerimaan daerah terbesar berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu indikator yang menentukan derajat kemandirian suatu daerah. Pajak Restoran adalah

pajak atas pelayanan yang disediakan restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk tata boga/katering. Yang tidak termasuk objek Pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp 2.500.000 (dua jutalima ratus ribu rupiah)/bulan. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari dasar pengenaan pajak, dimana dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. (Peraturan Daerah Bengkalis Nomor 11 Tahun 2011). Sebagai Kabupaten kepulauan, pemerintah Bengkalis berupaya meningkatkan pendapatan asli daerah dengan cara memaksimalkan pendapatan sektor pajak khusus sektor pajak restoran di karenakan Bengkalis sebagai salah satu tempat tujuan wisata di riau. Selain pajak hotel , pajak restoran di Bengkalis diharapkan sebagai salah penghasilan pajak terbesar untuk meningkatkan pendapatan asli daerah.

Pencapaian realisasi pendapatan pajak restoran di Bengkalis tahun 2016 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena menurunnya jumlah omset para pengusaha restoran dan kedai kopi di bengkalis yang di perkirakan menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan membayar pajak restoran di bengkalis.

Pada awal tahun 2016 memang pengusaha restoran , kedai kopi dan rumah makan kembali

mengeluhan tentang pajak restoran yang berlaku, hal ini menyebabkan ketua komisi III DPRD Bengkalis angkat bicara, pak Harianto menjelaskan bahwa pajak restoran dan rumah makan memang sudah kewajiban pengusaha sesuai perda, “itu sesuatu yang wajar bagi seluruh pengusaha dalam membayar pajak kepada daerah. Baik usaha yang dikelola sudah memiliki izin maupun usaha yang tidak mengantongi izin, sesuai perda wajib membayar pajak” ungkapnya (www.Riaubook.com). Hal ini menjelaskan bahwa penurunan omset tidak menyebabkan suatu usaha lepas dari membayar pajak bahkan sampai menimbulkan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak restoran.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 nomor 3, “Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut”, Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya Omset, sosialisasi Pajak Restoran, kewajiban moral, dan kualitas Pelayanan di Dispenda.

Faktor pertama yaitu Omset. Omset diperkirakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak khususnya pengusaha restoran dalam membayar pajak restoran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arviana (2014) menyatakan bahwa omset berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran. Hal ini bertolak belakang dengan

Penelitian yang dilakukan oleh Rizajayanti (2017) menyatakan bahwa omset tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

Selain Omset, sosialisasi juga memungkinkan berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan di Indonesia. Pada penelitian pengaruh sosialisasi yang dilakukan oleh Widiastuti (2014) menyatakan bahwa kalau sosialisasi sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini bertolak belakang dengan penelitian Putri (2014) yang menyatakan sosialisasi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban moral. Setiawan (2014) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Setiawan (2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini ber-dampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya. Menurut penelitian Aryandini (2016) dan Rahayu (2015) yang sama-sama menyatakan bahwa kewajiban moral sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini bertolak belakang dengan penelitian Farid (2008) yang menyatakan kewajiban moral tidak berpengaruh

secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Faktor selanjutnya yang diperkirakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas Pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Penelitian Jati (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Rukmana (2013) yang mengatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan perbedaan ini peneliti tertarik untuk meneliti kembali "Pengaruh Omset, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak restoran dan Kualitas Pelayanan pajak Di dinas pendapatan daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak restoran. (Studi Kasus Wajib Pajak Restoran Bengkulu Tahun 2012-2016)".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah omset berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu? 2) Apakah Kewajiban Moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu? 3) Apakah Sosialisasi Pajak restoran berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu? 4) Apakah Kualitas Pelayanan pajak Di dinas pendapatan daerah berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu?

Tujuan penelitian ini adalah

1) Untuk mengetahui pengaruh omset terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu, 2) Untuk mengetahui pengaruh Kewajiban Moral terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu, 3) Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Pajak restoran terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu, 4) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan pajak Di dinas pendapatan daerah terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada sejumlah pihak, diantaranya; 1) Manfaat Teoritis. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu Ekonomi khususnya ilmu Perpajakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak restoran. 2) Manfaat Praktis. Manfaat Praktis Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi terkait khususnya Dinas Pendapatan Daerah dan Wajib Pajak Restoran. Dan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pajak Restoran

Menurut Peraturan Daerah Bengkulu no 11 Tahun 2011

pengertian pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering.

Objek Pajak yaitu setiap pelayanan yang disediakan dengan pembayaran di restoran. Subjek pajak orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan restoran, Wajib pajak restoran yaitu Pengusaha restoran dan tarif pajak di tetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Tidak termasuk objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Dengan ketentuan pengecualian objek Pajak ini, maka tiap kabupaten/kota harus menetapkan besaran omzet usaha restoran yang tidak dikenakan Pajak Restoran.

Dasar Pengenaan Pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Tarif pajak restoran dikenakan 10% dari dasar pengenaan pajak

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Norman D. Nowak, kepatuhan wajib pajak memiliki

pengertian yaitu suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pembayaran pajak yang terhutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara sadar memenuhi semua kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Omset

Omset menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jumlah uang hasil penjualan barang tertentu selama suatu masa jual. Omset adalah seluruh jumlah uang yang didapat dari hasil penjualan dalam jangka waktu tertentu namun belum dikurangi dengan biaya yang dikeluarkan. Chaniago (1998) menyatakan bahwa omzet penjualan adalah keseluruhan jumlah pendapatan yang didapat dari hasil penjualan suatu barang/jasa dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan Swastha (1993) menyatakan, omzet penjualan adalah akumulasi dari kegiatan penjualan suatu produk barang dan jasa yang dihitung secara keseluruhan selama kurun waktu tertentu secara terus-menerus atau dalam satu proses akuntansi.

Jadi, dapat disimpulkan omset penjualan adalah seluruh

jumlah penjualan suatu produk dalam waktu tertentu, yang dihitung berdasarkan jumlah uang yang diterima.

Kewajiban Moral

Kewajiban moral atau keyakinan untuk berkontribusi kepada negara dengan membayar pajak, atau merupakan kemauan individu untuk membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak (Widodo, 2010:9). Berdasarkan definisi tersebut suatu warga Negara Indonesia yang taat dan patuh akan aturan yang berlaku, membayar pajak merupakan suatu keharusan baik dari segi paksaan hukum yang berlaku maupun paksaan dari jiwa akan cintanya tanah air atau kewajiban moral terhadap tanah air.

Sosialisasi Pajak Restoran

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Sosialisasi menurut Mustafa (2005 : 10) adalah “satu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi social ang efektif.”

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan

sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar.

Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Suwathi dalam Anwar (2002:84) “ Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Menurut Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2012:20), beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu: Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu atau apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali dan bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Pengaruh Omset Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Bagi Pengusaha, besar kecilnya jumlah omset diperkirakan

sangat mempengaruhi akan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sesuai kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia, padahal di peraturan daerah sudah tertulis asalkan omset suatu pengusaha sudah melebihi dari ketentuan yang di tentukan daerah dalam hal ini kota bengkalis sebesar 10% dari dasar pengenaan pajak yaitu sebesar Rp 2.500.000 (dua jutalima ratus ribu rupiah)/bulan diwajibkan membayar pajak.

Berdasarkan penelitian Nerissa Arvianna dan Arja Sadjiarto (2014) mengatakan Omset berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak.dari penjelasan tersebut maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₁: Omset Restoran berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak restoran di Bengkalis

Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban moral atau keyakinan untuk berkontribusi kepada negara dengan membayar pajak, atau merupakan kemauan individu untuk membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak (Widodo, 2010:9). Berdasarkan defenisi tersebut suatu warga Negara Indonesia yang taat dan patuh akan aturan yang berlaku , membayar pajak merupakan suatu keharusan baik dari segi paksaan hukum yang berlaku maupun paksaan dari jiwa akan cintanya tanah air atau kewajiban moral terhadap tanah air.

Berdasarkan penelitian Saumi Aryandini (2016) menyatakan bahwa adanya pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kewajiban Moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Bengkalis

Pengaruh Sosialisasi Pajak Restoran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Sosialisasi adalah suatu proses interaksi sosial untuk memperoleh pengetahuan, sikap dan nilai dalam lingkungan bermasyarakat.

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara

Berdasarkan penelitian Putri (2014) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sosialisasi Pajak Restoran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkalis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus Meindra Jaya dan I Ketut Jati mengatakan Kualitas Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran. Dari penjelasan tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan Pajak Restoran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkalis.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Restoran yang mana usaha Restorannya tersebut terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Bengkalis hingga akhir Tahun 2016. Dalam hal ini populasi yang diperoleh oleh peneliti adalah sebesar 116 populasi.

Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel adalah rumus dari Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian yang masih dapat ditolerir

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) Wajib Pajak restoran adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{116}{1 + 116(0,1)^2} = 54$$

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah accedental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan metode penentuan sampel tersebut maka sampel yang digunakan adalah 54 restoran Terdiri dari 4 Kedai Kopi, 17 Restoran, 15 Rumah Makan, 6 Kafetaria, 1 Kantin, 5 Warung, 3 Toko Roti, dan 3 Catering. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari kuisisioner yang telah disusun dan diberikan kepada Wajib Pajak restoran di Bengkalis. Namun pada penelitian ini, peneliti menyebar sebanyak 75 kuesioner.

Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan peneliti yang dimaksudkan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen apabila dua atau lebih variabel sebagai predictor dimanipulasi

Pengujian hipotesis regresi akan dilakukan untuk mengetahui

apakah masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial akan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Definisi Operasional Variabel

1. Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Menurut D. Nowak (n.d), kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar; dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya. Variabel ini diukur dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kepatuhan Wajib Pajak, yang mana pertanyaan-pertanyaan ini dikembangkan oleh Arviana dan Sadjiarto (2014), yaitu :

- 1) Pajak restoran dipungut berdasarkan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak,
- 2) Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan dengan mengisi dan membayar menggunakan SPTPD,
- 3) Wajib pajak menghitung, memperhitungkan dan menetapkan pajak terutangnya sendiri
- 4) Wajib pajak wajib mengisi SPTPD setiap akhir bulan dan harus di tandatangani,
- 5) Setiap Wajib Pajak menyampaikan pemberitahuan pajaknya kepada pemerintah daerah paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya,

- 6) SPTPD sekurang-kurangnya memuat data wajib pajak; alamat wajib pajak; jenis usaha; peralatan yang digunakan; jumlah omset dan pajak terutangnya; dan fasilitas penunjang yang disediakan dengan pembayaran.

2. Omset Pajak Restoran

Variabel ini menunjukkan tentang seluruh penerimaan bruto yang diterima atau diperoleh dari kegiatan usaha sebelum dikurangi biaya. Wajib Pajak restoran diwajibkan mencatat seluruh penerimaan pembayaran atas pelayanan yang diberikan oleh Restoran dengan menggunakan bon penjualan yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak restoran atas jumlah pembayaran yang diterima. Variabel ini diukur dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kepatuhan Wajib Pajak, yang mana pertanyaan-pertanyaan ini dikembangkan oleh Arviana dan Sadjiarto (2014), yaitu:

- 1) Seluruh jumlah pembayaran yang Wajib Pajak terima merupakan objek pajak Restoran
- 2) Berapapun jumlah pembayaran yang Wajib Pajak terima akan dikenakan pajak Restoran
- 3) Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak Restoran yang terhutang
- 4) Wajib Pajak melaporkan SPTPD dengan mencantumkan laporan keuangan Wajib Pajak
- 5) Semakin besar jumlah pembayaran yang Wajib Pajak terima maka semakin besar jumlah pajak Restoran terhutang yang harus disetor
- 6) Wajib Pajak harus transparan dalam melaporkan jumlah

- pembayaran yang Wajib Pajak terima
- 7) Wajib Pajak melaporkan seluruh jumlah pembayaran yang Wajib Pajak terima.

3. Kewajiban Moral

Variabel ini diukur dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kepatuhan Wajib Pajak, yang mana pertanyaan-pertanyaan ini dikembangkan oleh Saumi Aryandini(2016), Yaitu :

- 1) Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab sebagaimana mestinya
- 2) Ada perasaan cemas apabila belum melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya
- 3) Ada perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak
- 4) Anda menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela
- 5) Ada perasaan bersalah jika belum membayar pajak
- 6) Anda menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar

4. Sosialisasi Pajak Restoran

Variabel ini diukur dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kepatuhan Wajib Pajak, yang mana pertanyaan-pertanyaan ini dikembangkan oleh Suherman (2013), Yaitu :

- 1) Jika terdapat kesulitan dalam hal perpajakan restoran, saya bertanya kepada pegawai pajak Di Dinas Pendapatan Daerah untuk diberi penjelasan
- 2) Saya menerima pembinaan dari pegawai pajak terkait informasi pajak restoran

- 3) Saya menerima seminar perpajakan dari Kantor Pelayanan Pajak restoran
- 4) Saya dapat mengetahui informasi tentang perpajakan restoran dari spanduk info yang terpasang di beberapa sudut jalan.
- 5) Saya dapat mengetahui informasi terbaru tentang pajak restoran secara akurat melalui media cetak dan elektronik
- 6) Saya dapat mencari informasi yang dibutuhkan tentang pajak restoran dengan mudah dan cepat melalui akses internet.
- 7) Sosialisasi perpajakan yang saya dapatkan dari berbagai sumber membuat saya paham tentang pajak restoran
- 8) Melalui sosialisasi perpajakan, saya paham akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

5. Kualitas Pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah

Variabel ini diukur dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kepatuhan Wajib Pajak, yang mana pertanyaan-pertanyaan ini dikembangkan oleh Ngadiman (2015) yaitu:

- 1) Prosedur Adminirstrasi pelayanan pajak di Kota Bengkalis tidak berbelit – belit sehingga wajib pajak merasa nyaman
- 2) Waktu pelaksanaan pelayanan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- 3) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan tepat sasaran
- 4) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan wajib pajak

- 5) Sarana dan Prasaran pelayanan pajak di Kota Bengkulu sudah memadai

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas diukur dengan menggunakan korelasi pearson product moment. Data dinyatakan valid jika nilai r -hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation $>$ dari r -tabel pada signifikansi 0.05 (5%). Dalam penelitian ini $df = n-2$ ($60-2$) = 58, sehingga didapat r tabel untuk df (58) = 0,254. Dan diketahui nilai r hitung $\geq 0,254$ artinya seluruh item-item variabel dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas diukur dengan alphacronbatch. Berikut hasil uji realibitas:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Omset Restoran (X1)	0,754	0,600	Reliabel
Kewajiban Moral (X2)	0,776	0,600	Reliabel
Sosialisasi Pajak Restoran (X3)	0,745	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X4)	0,809	0,600	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,742	0,600	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2017

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Pada penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov. Hasil pengujian dilihat dengan membandingkan nilai signifikansi yang dihasilkan dari uji one sample kolmogorov smirnov. Berikut adalah hasil pengujian normalitas data:

Hasil uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dapat dilihat bahwa nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Masing-masing variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini hasil Uji Glejser, bahwa tingkat signifikan untuk masing variabel independen adalah diatas tingkat kepercayaannya sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi yang digunakan pada penelitian ini memiliki korelasi antara kesalahan pengganggu dengan variabel lainnya yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian autokorelasi dilakukan dengan ujian Durbin Watson (DW).

Dari hasil pengujian autokorelasi menunjukkan nilai Durbin Watson terletak antara -2 dan $+2 = -2 < 1,959 < +2$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi pada penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Dengan menggunakan SPSS 22, maka dilakukan analisis regresi berganda dengan hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = 9,036 + 0,074(X_1) + 0,123(X_2) + 0,149(X_3) + 0,119(X_4) + e$$

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.306	2.644		3.519	.001
Omset Restoran	.074	.080	.085	0.929	.355
Kewajiban Moral	.123	.060	.192	2.065	.044
Sosialisasi Pajak	.149	.053	.263	2.812	.007
Kualitas Pelayanan Pajak	.119	.057	.189	2.091	.041

Sumber : *Data Olahan, 2017*

Hasil Pengujian Hipotesis Dan Pembahasan

a. Omset berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t pada variabel pemahaman peraturan pajak restoran terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan nilai $t_{hitung} = 0,929 > t_{tabel} 2,003$ ($n-k=56$, $\alpha/2=0.025$) dan nilai signifikansi = $0.355 < 0.05$. Disimpulkan bahwa variabel omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu terbukti kebenarannya (H_1 ditolak).

b. Kewajiban Moral Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t antara variabel penghasilan omset restoran terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, menghasilkan nilai $t_{hitung} = 2,065 < t_{tabel} 2,003$ ($n-k=56$, $\alpha/2=0.025$) dan nilai signifikansi = $0.044 > 0.05$. Disimpulkan bahwa variabel penghasilan omset restoran berpengaruh secara signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu tidak terbukti kebenarannya (H_2 ditolak).

c. Sosialisasi Pajak Restoran Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t antara variabel sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, dengan nilai $t_{hitung} = 2,812 > t_{tabel} 2,003$ ($n-k=56$, $\alpha/2=0.025$) dan nilai signifikansi = $0.007 < 0.05$. Disimpulkan bahwa variabel Sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu terbukti kebenarannya (H_3 diterima).

d. Kualitas Pelayanan di Dinas Pendapatan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t pada variabel pemahaman peraturan pajak restoran terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan nilai $t_{hitung} = 2,091 > t_{tabel} 2,003$ ($n-k=56$, $\alpha/2=0.025$) dan nilai signifikansi = $0,041 < 0.05$. Disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan pajak restoran berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Bengkulu terbukti kebenarannya (H_4 diterima).

Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Adjusted R Square sebesar 0,522 atau 52,2%. Ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Usaha Restoran di Bengkulu) dapat dipengaruhi oleh faktor, Omset Restoran, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak Restoran, Kualitas Pelayanan di Dinas Pendapatan Bengkulu sebesar 52,2%. Sedangkan

sisanya sebesar 47,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diamati dalam penelitian ini, seperti Pemahaman Peraturan, Sanksi, Relasi Sosial, dan lain sebagainya

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab IV dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Omset Restoran (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Pekanbaru.
- 2) Variabel Kewajiban Moral (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Pekanbaru.
- 3) Variabel Sosialisasi Perpajakan (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Pekanbaru.
- 4) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang ada di Pekanbaru.

Keterbatasan Penelitian

Kekurangan - kekurangan yang belum mampu memaksimalkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Restoran yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah restoran yang berdomisili di wilayah kota Bengkalis saja. Hal ini menyebabkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dianggap tidak maksimal karena tidak bisa digunakan sebagai dasar generalisasi.
- 2) Responden yang dipilih untuk penelitian ini tidak memiliki

kriteria-kriteria tertentu. yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi antara restoran besar dan restoran kecil.

- 3) Responden yang dipilih untuk penelitian ini hanyalah wajib pajak restoran di kota Bengkalis yang bersedia untuk dijumpai dan mengisi kuisioner secara langsung. Hal ini menandakan bahwa tidak adanya kriteria khusus dalam menentukan responden.
- 4) Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini hanya berjumlah 4 variabel, yaitu variabel Omset, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak Restoran, dan Kualitas Pelayanan Pajak. Hasil analisa data pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen X1, X2, X3, dan X4 mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak restoran di kota Bengkalis sebesar 52,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 47,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang sesuai dengan hasil dan pembahasan terkait yang diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dan menjadi lebih baik kedepannya, sebagai berikut :

- 1) Kepada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bengkalis dapat memberikan sosialisasi atau penyuluhan tentang peraturan pajak restoran dan melakukan pelatihan bagi wajib pajak yang tidak mengetahui mekanisme pelaporan pajak restoran. Serta

- memberikan pelayanan yang lebih terpadu terkait pajak.
- 2) Kepada pemerintah selaku pembuat Undang Undang Perpajakan maupun Pemerintah Daerah yang menetapkan Undang Undang terkait dengan Pajak Restoran agar dapat memberikan penyuluhan terhadap wajib pajak mengenai peraturan terbaru maupun perkembangan terbaru dari kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak.
 - 3) Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek pajak yang cakupannya lebih luas daripada kotamadya seperti propinsi maupun pulau sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat. Serta menggunakan variabel lainnya yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak restoran yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Serta menentukan kriteria-kriteria khusus dalam pemilihan responden seperti restoran yang sudah berdiri lebih dari lima tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, Amelya. 2015. *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru)*, Skripsi pada Universitas Riau, Pekanbaru.
- Albari, 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*, Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1 Hal:1-3
- Allingham M. G. dan Agnar Sandmo. 1972. *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. Journal of Public Economics 1 (1972) 323-338
- Andinata, M. C. 2015. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 4 No.2
- Arviana, N. dan Sadjiarto A., 2014. *Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi Sosial, dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Mojokerto Tahun 2014*, Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1
- Chaerunnisa. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kembangan Jakarta Barat*, Skripsi pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

- Devano. dkk. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta
- Feld, L. P. dan Bruno S. F. 2007. *Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation*. Law & Policy, Vol. 29, No. 1
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan SPSS*, Cetakan ke IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartinah, 2013. *Analisis Pengaruh Faktor-faktor Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Restoran di Makassar*, Skripsi pada Universitas Hasanuddin, Makassar
- Iqbal, M., 2015. *Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan*, [Online], Tersedia: <http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan>
- Kerlinger, F.N. 1973. *Founding Of Behavior Research*, Holt. Rinchart and Winston Inc. New York.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mc. Daniel, Carl. 2010. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Mutia, S. P. T., 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*, Skripsi pada Universitas Negeri Padang
- Nowak, N. D. 2007. *Tax Administration: Theory and Practice*. Jakarta: Salemba Empat

www.kbbi.web.id