



## JURNAL MAHASISWA AKUNTANSI

Journal Homepage: <https://jamak.fe.ung.ac.id/index.php/jamak>

E-ISSN ....

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Restoran Di Kota Gorontalo

**Yuditiya Tilameo<sup>a</sup>, Harun Blongkod<sup>b</sup>, Mulyani Mahmud<sup>c</sup>**

<sup>a b c</sup> Akuntansi Universitas Negeri Gorontalo,

Email: [tilameoagil@gmail.com](mailto:tilameoagil@gmail.com)<sup>a</sup> [harun.blongkod@gmail.com](mailto:harun.blongkod@gmail.com)<sup>b</sup>,  
[mulyanim@gmail.com](mailto:mulyanim@gmail.com)<sup>c</sup>

---

#### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received : 9 Juni 2022

Revised : 9 Juni 2022

Accepted : 14 Juni 2022

**Kata Kunci:** Kualitas  
Pelayanan dan Kepatuhan  
Pembayaran Pajak Restoran

**Keywords:** *Service Quality, and Compliance Restaurant Tax*

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran di Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada wajib pajak restoran di Kota Gorontalo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan uji parsial (uji t) menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran. Koefisien determinasi dalam penelitian sebesar 24,2% yang berarti variabel kepatuhan pembayaran pajak restoran dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.

#### ABSTRACT

The study aimed to identify the effect of service quality on compliance in paying restaurant tax. The method used in this study was a descriptive quantitative method with the samples of 92 respondent determined using the purposive sampling technique. In the meantime, the type of data used was primary data obtained from scattering questionnaires to restaurant taxpayers in Gorontalo City. While, the data analysis technique employed simple liner regression analysis with a partial test (t-test) Using SPSS. The finding denoted that service quality had a positive and significant effect on compliance in paying restaurant tax. The coefficient of determination in this present study was 24,2%, which meant that the compliance in paying restaurant tax variable could be explained by the service quality variable.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 Pemerintah daerah berupaya keras meningkatkan perekonomian daerahnya yaitu dengan meningkatkan perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam rangka penyelenggaraan pembangunan di daerah, pemerintah daerah berhak mengenakan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah kepada seluruh warga masyarakatnya. Kebijakan pemerintah pusat tentang otonomi secara langsung mengharuskan pemerintah daerah untuk mengatur urusan rumah tangga daerah itu sendiri. 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 (Dewi et al., 2017).

Berdasarkan Undang -Undang Nomor 9 Tahun 2021 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 PerolehanHak 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.

Pajak restoran adalah jenis pajak dimana wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki usaha di bidang restoran. Berdasarkan UU Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wajib pajak restoran mempunyai hak untuk memungut pajak atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayarkan pajak tersebut kepada pemerintah daerah. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 pasal 10-11 menyatakan bahwa pajak restoran merupakan pajak daerah yang dikenakan kepada subyek pajak yaitu konsumen yang telah menikmati jasa atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola restoran yang wajib dikenakan pajak atas pelayanan restoran, konsumen restoran adalah subyek pajak resoran atas pelayanan yang diberikan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyediaan makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering.

Kota Gorontalo sebagai daerah yang terkenal dengan keunikan kulineranya, membuat banyak masyarakat kota Gorontalo menjadikan hal ini sebagai sumber pendapatan dengan menyediakan kuliner khas daerah yang dapat menarik daya tarik wisatawan. Bagi pemerintah kota Gorontalo walaupun kemampuan fiskal yang berasal dari PAD masih terbatas, namun pajak daerah masih memegang peranan penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

**Tabel 1. Rasio Kepatuhan wajib pajak Restoran Kota Gorontalo periode 2016-2020**

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Restoran	Tingkat Kepatuhan		
			Patuh	Menunggak	Tidak Patuh
1	2016	1.000	750	120	130
2	2017	1000	700	100	200
3	2018	1100	600	150	350
4	2019	1111	625	200	286
5	2020	1101	551	250	300

Sumber: Badan Keuangan Kota Gorontalo, 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak restoran masih sangat rendah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah wajib pajak yang menunggak dan tidak patuh dalam membayarkan pajaknya. Pada tahun 2016 jumlah wajib pajak yang menunggak sebanyak 120 wajib pajak dan yang tidak patuh sebanyak 130 wajib pajak. Tahun 2017 jumlah wajib pajak yang tidak patuh mengalami peningkatan yaitu sebanyak 200 wajib pajak dan yang menunggak sebanyak 100 wajib pajak. Tidak sampai disitu saja, pada tahun 2018 jumlah wajib pajak yang tidak patuh semakin meningkat dengan jumlah wajib pajak yang tidak patuh sebanyak 350 dan jumlah wajib pajak yang menunggak sebanyak 150. Pada tahun 2019 juga masih banyak jumlah wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajaknya mencapai 286 wajib pajak dan yang menunggak sebanyak 200 wajib pajak. Pada tahun 2020 jumlah wajib pajak yang menunggak sebanyak 250 wajib pajak dan yang tidak patuh sebanyak 300 wajib 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 (Riadita & Saryadi, 2019). Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajaknya. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusannya yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

### *Grand Theory : Teori Atribusi*

Teori Atribusi adalah teori yang menjelaskan tentang sebab dari seseorang berperilaku. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Frits Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Harold Kelley tahun 1972. Perilaku seseorang terjadi karena bersumber dari dalam diri dan dibawah kendali Individu (Internal), namun tidak hanya dari dalam diri perilaku seseorang dapat juga bersumber dari luar diri seseorang (eksternal) yang disebabkan oleh tekanan situasi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini karena perilaku seseorang dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya, disebabkan oleh berbagai faktor.

## Pajak

Menurut UU Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan, pasal 1 ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 3 Tahun 2011 pasal 1 Poin 10 dan 11 Pajak Restoran adalah Pajak atas pelayanan yang disediakan oleh Restoran Sedangkan restoran adalah fasilitas penyediaan makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering.

Dasar pengenaan pajak berupa jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh restoran. Tarif pajak ditetapkan sebesar sepuluh persen. Besarnya pajak terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Sedangkan, wajib Pajak Restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran. Oleh sebab itu maka tarif Pajak Restoran ditetapkan sebesar 10 % (sepuluh persen) dari jumlah pembayaran untuk dibayarkan kepada daerah.

## Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi administrasi(N. L. M. Trisnawati, 2015). Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya Menurut (Prakoso et al., 2019), Kepatuhan Wajib adalah suatu keadaan dimana memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Ada 2 macam kepatuhan (Supadmi, dalam Nih Luh Mika 2015) yaitu antara lain:

- a. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

## Kualitas Pelayanan

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 (Riadita & Saryadi, 2019)

Menurut Kotler (Ilhamsyah et al., 2016) ada lima indicator yang perlu diperhatikan ketika melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, meliputi sarana dan prasarana yang membantu dalam memberi pelayanan.
2. *Reliability* merupakan kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan
3. *Responsiveness*, merupakan keinginan aparat pajak dalam membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance*, merupakan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para aparat pajak agar terhindar dari resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy*, merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **HIPOTESIS PENELITIAN**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru disadarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiono, 2018).

Ha: Terdapat pengaruh atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran

Ho: Tidak terdapat pengaruh atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian survei dengan jenis penelitian deskripsi kuantitatif. Lokasi pelaksanaan penelitian adalah di beberapa pengusaha restoran di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo dari bulan oktober 2021 sampai dengan bulan April 2022.

### **Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara tepat mengenai fakta, keadaan, gejala, yang merupakan objek penelitian. Sedangkan bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan instrument untuk mengumpulkan data, instrument merupakan alat untuk mengukur, mengobservasi, atau dokumentasi yang dapat menghasilkan kuantitatif (Sugiyono, 2015) Instrument yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kedua variabel tersebut dengan angket (kuisisioner).

Berikut adalah desain penelitian

**Gambar 2. Desain Penelitian**

### **Populasi dan sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (sugiyono,2019:62). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 1.101 restoran yang terdata di Badan Keuangan Kota Gorontalo.

Berdasarkan penentuan populasi terdapat sampel menurut Sugiyono (2015:63) yang merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. *purposive Sampling* merupakan teknik sampling yang cukup sering digunakan dan metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Namun, untuk membuat sampelnya representatif dan menghemat waktu dan biaya, peneliti menggunakan rumus slovin dalam penentuan sampel. Adapun rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya (10%) (Sugiyono, 2019:137)

Berdasarkan jumlah populasi wajib pajak yang membayar pajak Restoran di Kota Gorontalo sebanyak 1.101. Maka batas pengambilan sampel berdasarkan rumus diatas:

$$n = \frac{1101}{1 + 1101 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1101}{1 + 11,01}$$

n = 91,67 dibulatkan menjadi 92 responden

### **Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat dan diolah secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa Restoran yang patuh terhadap pembayaran Pajak Restoran tahun 2021.

## Teknik Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas data ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Menurut Sugiyono (2018;121) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment*. Keputusan pengujian validitas yaitu Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid atau bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dan sebaliknya bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid). Adapun  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 0,2050 yang diperoleh dengan rumus  $df = n - 2$  ( $92 - 2 = 90$ ) (lihat lampiran). Berikut hasil pengujian validitas untuk variabel masing-masing variabel.

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Jumlah pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebanyak 10 pernyataan dengan 92 jumlah responden (**n = 92**). Pengujian validitas pernyataan tersebut disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

Pernyataan	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$ (n=92)	Keterangan	Status
1	0,624	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
2	0,658	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
3	0,629	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
4	0,700	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
5	0,707	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
6	0,634	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
7	0,755	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
8	0,732	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
9	0,221	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
10	0,506	0,205	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil analisis yang pada tabel diatas, semua item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid dimana hasil uji  $r$ -Hitung masing-masing pernyataan lebih besar dari  $r$ -Tabel 0,205. Dengan demikian dapat dikatakan instrumen ini memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

## 2. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Jumlah pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini sebanyak 9 pernyataan dengan 92 jumlah responden ( $n = 92$ ). Pengujian validitas pernyataan tersebut disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Pernyataan	rHitung	rTabel (n=92)	Keterangan	Status
1	0,643	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
2	0,694	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
3	0,712	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
4	0,664	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
5	0,706	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
6	0,692	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
7	0,398	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
8	0,498	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid
9	0,643	0,205	$r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil analisis yang pada tabel diatas, semua item pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid dimana hasil uji  $r_{\text{hitung}}$  masing-masing pernyataan lebih besar dari  $r_{\text{Tabel}}$  0,205. Dengan demikian dapat dikatakan memenuhi uji validitas dan digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Dalam penelitian ini digunakan rumus *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0.60$  (Adiati, 2018). Hasil uji reliabilitas untuk variable Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Batas	Keterangan	Status
Kualitas Pelayanan	0,816	0,6	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,808	0,6	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

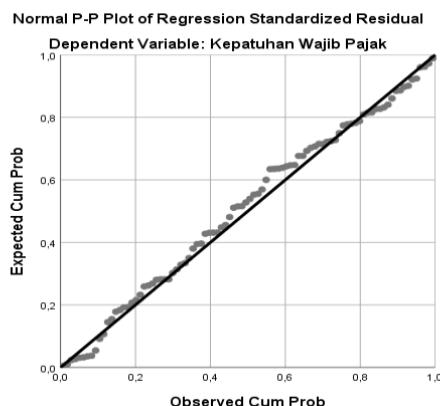
Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* sebagaimana yang disajikan pada tabel diatas untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,808 dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,816. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* pada dua variabel tersebut lebih besar dari nilai batas yang telah ditentukan yaitu 0,6. Hal ini menunjukan bahwa instrumen yang digunakan pada variable Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

## HASIL UJI ASUSMSI KLASIK

### Uji Normalitas data

Uji normalitas merupakan pengujian data yang dilakukan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Karena model regresi yang baik adalah data yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan analisis grafis, atau membandingkan distribusi kumulatif data aktual dengan distribusi kumulatif distribusi normal dengan melihat grafik *normal probability plot*. Jika sebaran data normal, garis yang mewakili data aktual akan berada di sepanjang diagonal (ghozali,2001 dalam Basuki & Purwoto 2016). Berikut hasil pengujinya.

**Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Data**



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal. Berdasarkan ketentuan yang ada bahwa data normal ketika titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal, sehingga dengan terpenuhinya kriteria tersebut maka dikatakan bahwa model regresi memiliki data yang berdistribusi normal.

Selain itu uji normalitas juga dapat diuji dengan menggunakan metode *Kolmogorof Smirnov*. kriteria pengambilan keputusannya adalah Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05$  berarti data pada variabel terdistribusi secara normal. Sebaliknya Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  berarti data pada variabel terdistribusi secara tidak normal. Berikut hasil pengujian normalitas data.

**Tabel 11. Tabel Hasil Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std.	4,32735738
	Deviation	
Most Extreme Differences		
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,051
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Olahan Spss 2021

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,801 dengan nilai *asymp. Sig. (2-tailed)* atau probabilitas sebesar 0,181 yang berada diatas 0,05 Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian normalitas model regresi menunjukkan bahwa nilai residual dari model berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Sederhana

Hasil analisis dengan bantuan program SPSS ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,547	2,922		5,663	,000
	Kualitas Pelayanan	,456	,085	,492	5,359	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linear sederhana adalah sebagai berikut.

$$Y = 16,547 + 0,456 X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 16,547 menunjukkan nilai rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 16,547 dengan ketentuan nilai variabel kualitas pelayanan konstan atau. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,456 atau sebesar 46% yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai kualitas pelayanan akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 46%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah positif

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut:

**Tabel 13: Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,547	2,922		5,663	,000
	Kualitas Pelayanan	,456	,085	,492	5,359	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel hasil pengujian yang telah dilakukan diatas, hasil pengujian dari analisis regresi diperoleh nilai t-hitung  $5,359 > t\text{-tabel } 1,98667$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). (H1 diterima)

### Pengujian Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 14. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,492 <sup>a</sup>	,242	,233	4,351332
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data Olahan Spss 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,242 atau sebesar 24,2%. Nilai ini menunjukan bahwa sebesar 24,2% variabilitas Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variable kualitas pelayanan. Sementara untuk sisanya sebesar 75,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Gorontalo. Artinya, semakin tinggi/baik kualitas pelayanan maka, semakin tinggi/baik juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Gorontalo. Pengaruh positif yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak memuaskan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran sehingga akan meningkatkan pendapatan Negara melalui sektor pajak khususnya pendapatan daerah Kota Gorontalo.

Hal ini sejalan dengan hasil kusioner yang sudah diisi oleh responden, dimana rata-rata responen menjawab responden dilayani dengan baik pada saat melakukan pembayaran pajak. Pada saat responden mengalami kendala terkait pajaknya, Aparat pajak selalu cepat tanggap akan keluhan yang dilakukan wajib pajak seta memberikan solusi yang baik akan masalah yang di hadapi wajib pajak. Responden pun sangat percaya bahwa aparat pajak dapat menjaga kerahasan informan. Sedangkan banyak responden yang mengeluhkan fasilitas fisik yang tersedia, namun saat ini aparat pajak telah menyediakan alat untuk menginput pajak atas transksi yang dilakukan di rumah makan tersebut.

Hasil penelitian ini didukung teori atribusi yang menjelaskan, perilaku seseorang terjadi karena berasal dari dua faktor yaitu dari dalam diri (internal) dan dari luar diri seseorang (eksternal). Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan berasal dari faktor eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (N. M. P. D. Sari et al., 2021) hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepatuhan pembayaran pajak. (I. L. Sari & Asim, 2021) hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian (Jaya & Jati, 2016) hasil penelitian yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran. Selanjutnya penelitian (Sucandra & Supadmi, 2016) dengan hasil penelitian yang menyatakan kualitas pelayanan secara secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta penelitian (Manalu, 2016) dengan hasil penelitian yang menyatakan Variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari beberapa penelitian ini yang mendapatkan hasil positif menandakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan yang cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

## SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak resotoran di Kota Gorontalo. Koefisien positif pada hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wilayah sampel penelitian dan dapat juga melakukan penelitian di daerah lain, sehingga hasil penelitian tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian lainnya. Peneliti yang akan datang diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak restoran. Sebab masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jaya, I. B. M., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(1), 471–500.
- Manalu, D. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 3(1), 822–836.
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusumaningrum, N. D. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 4(1), 18–31.

- Riadita, F. A., &Saryadi. (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*, 8(1), 105–113.
- Sari, I. L., &Asim, M. (2021). Pengaruh Kesadaran , Omset , Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran ( Studi Di Kabupaten Bangkalan ). *Simposium Nasional Perpajakan*, 1(1), 24–35.
- Sari, N. M. P. D., Sanjaya, I. G. N., &Surya, L. P. L. S. (2021). Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Pengaruh Kualiitas Pelayanan , Kewajiban Moral , Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Dikota Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 110–115.
- Sucandra, L. K. I. P., &Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16, 1210–1237.
- Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Thesis, Dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnawati, M., &Sudirman, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel , Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar. *E - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 975–1000.
- Jaya, I. B. M., &Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(1), 471–500.
- Manalu, D. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 3(1), 822–836.
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., &Kusumaningrum, N. D. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 4(1), 18–31.
- Riadita, F. A., &Saryadi. (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*, 8(1), 105–113.
- Sari, I. L., &Asim, M. (2021). Pengaruh Kesadaran , Omset , Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran ( Studi Di Kabupaten Bangkalan ). *Simposium Nasional Perpajakan*, 1(1), 24–35.
- Sari, N. M. P. D., Sanjaya, I. G. N., &Surya, L. P. L. S. (2021). Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Pengaruh Kualiitas Pelayanan , Kewajiban Moral , Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Dikota Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 110–115.
- Sucandra, L. K. I. P., &Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak

- Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16, 1210–1237.
- Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Thesis, Dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnawati, M., & Sudirman, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel , Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar. *E - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 975–1000.