

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK RESTORAN DI KOTA GORONTALO

**Sri Susanda Amalia Putri, Andi Yusuf Katili, Ahmad Akmal Hi. Syarta,
Sofyaningsi J. Hasan, Agus Pariono**

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Srisusandaamaliaputri@gmail.com, yusuf2801@gmail.com
Ahmadakmalhisyartaakmal@gmail.com, Ssfyaningsig@gmail.com,
guspri811@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepatuhan pembayaran pajak restoran di Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Strategi purposive sampling digunakan untuk memilih 92 responden sebagai sampel untuk penelitian ini. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yang merupakan hasil dari pengiriman kuesioner ke pembayar pajak restoran Kota Gorontalo. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier lugas dengan uji parsial (t-test) untuk menganalisis data. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pembayaran pajak restoran dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tingkat layanan. Koefisien determinasi penelitian adalah 24,2%, yang berarti bahwa variabel kualitas layanan dapat memperhitungkan variabel kepatuhan pembayaran pajak restoran.

Kata Kunci: Kualitas Pembayaran, Kepatuhan, Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide an overview of restaurant tax payment compliance in Gorontalo City. The research method used is descriptive with a quantitative approach. A purposive sampling strategy was used to select 92 respondents as a sample for this study. The type of data used is primary data, which is the result of sending questionnaires to Gorontalo City restaurant tax payers. In this study, linear regression analysis was used with a partial test (t-test) to analyze the data. These findings indicate that compliance with restaurant tax payments is positively and significantly influenced by the level of service. The coefficient of determination of the study is 24.2%, which means that the service quality variable can take into account the restaurant tax payment compliance variable.

Keywords: Payment Quality, Compliance, Tax

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pemerintah daerah bekerja untuk memperkuat ekonomi daerah dengan memperoleh lebih banyak

pendapatan asli daerah (PAD). Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengenakan pajak daerah dan retribusi daerah kepada seluruh masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembangunan di daerah. Pemerintah daerah secara langsung diwajibkan berdasarkan kebijakan otonomi pemerintah pusat untuk mengendalikan urusan dalam negeri daerah. Setiap daerah harus mampu memanfaatkan sepenuhnya seluruh potensi yang ada agar dapat memenuhi kebutuhan pendanaan pemerintah daerah dan pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah agar dapat terjadi otonomi daerah (Dahlan et al., 2022); (Katili et al., 2023)

Berikut pajak daerah yang dikenakan di tingkat Kabupaten/Kota sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Pungutan Daerah: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Papan Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batu, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, serta Bea Atas Tanah dan Bangunan. Akibatnya, besaran penerimaan pajak daerah tergantung pada potensi yang dimilikinya serta undang-undang yang berlaku bagi otonomi daerah dalam mengejar potensi tersebut.

Wajib pajak restoran berhak memungut pajak atas jasa yang ditawarkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Pungutan Daerah. Pajak restoran adalah jenis pajak tertentu di mana pembayar adalah orang atau organisasi yang melakukan bisnis dengan konsumen dan diharuskan untuk menyatakan dan membayar pajak kepada pemerintah daerah. Pajak restoran adalah pajak lokal yang dikenakan pada subjek pajak, khususnya konsumen yang telah mendapat manfaat dari layanan yang diberikan oleh manajer restoran yang diharuskan membayar pajak atas layanan restoran. Menurut Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011, Pasal 10-11, konsumen restoran dikenakan pajak resor atas layanan yang disediakan oleh restoran. Restoran termasuk kafetaria, kantin, kios, bar, dan tempat lain yang menyajikan makanan dan / atau minuman dengan imbalan biaya, serta layanan makanan dan catering.

Banyak penduduk Kota Gorontalo menggunakan reputasi daerah ini karena masakannya yang khas sebagai sumber pendapatan dengan menjual makanan lezat lokal yang dapat menarik wisatawan. Meskipun kapasitas keuangan pemerintah kota Gorontalo sebagai dampak PAD masih terkendala, pajak daerah terus menjadi kontributor signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Gorontalo Periode 2018 – 2022

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Restoran	Tingkat Kepatuhan		
			Patuh	Menunggak	Tidak Patuh
1	2018	1.100	600	150	350

2	2019	1.111	625	200	286
3	2020	1.101	551	250	300
4	2021	1.110	620	180	280
5	2022	1.105	560	255	260

Sumber: Badan Keuangan Kota Gorontalo, 2022

Jelas dari tabel 1 di atas bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak restoran masih sangat rendah. Banyaknya wajib pajak yang menunggak dan menolak untuk membayar pajaknya sebagaimana dipersyaratkan menjadi buktinya. Ada 120 orang yang tertinggal dalam pajak mereka pada tahun 2016 dan 130 yang tidak patuh. Pada Tahun 2019, ada 200 lebih wajib pajak yang tidak patuh dan 100 lainnya yang menunggak. Dan itu tidak berakhir di sana; Pada tahun 2018, terdapat hingga 350 wajib pajak yang tidak patuh dan 150 wajib pajak yang menunggak, keduanya mewakili peningkatan jumlah wajib pajak yang tidak patuh. Pada tahun 2021, masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya tepat waktu (286 wajib pajak), dan hingga 200 wajib pajak yang menunggak. Sebanyak 250 wajib pajak menunggak pada 2022, dan ada sebanyak 300 yang tidak patuh.

Memenuhi persyaratan dan keinginan klien dan memberikan layanan dengan cara yang memenuhi harapan pelanggan adalah bagaimana kualitas layanan dipenuhi. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan (Riadita & Saryadi, 2021). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan pajaknya meningkat dengan kualitas pelayanan. Negara harus memberikan pelayanan prima kepada mereka yang telah berkontribusi dalam proyek pembangunan negara dengan membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei kuantitatif dengan deskripsi jenis penelitian. Dari Oktober 2021 hingga April 2022, penelitian akan dilakukan di antara pemilik restoran yang berbeda di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. (Samadiartha & Darma, 2017). Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan tujuan mendeskripsikan fakta, peristiwa, dan gejala yang membentuk subjek penelitian secara akurat. Penelitian kuantifikasi adalah jenis penelitian yang digunakan. Sebuah studi yang dikenal sebagai penelitian kuantitatif menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen adalah alat yang dapat digunakan untuk mengukur, mengamati, atau merekam (Sugiyono, 2017) Kedua variabel ini akan diukur dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. (Eliysabet et al., 2018)

Populasi dan Sampel

Area umum yang disebut populasi terdiri dari hal-hal atau orang-orang yang memenuhi kriteria peneliti yang telah ditentukan untuk jumlah dan sifat yang akan diteliti dan dari mana kesimpulan akan dibuat (sugiyono, 2021: 62). Kriteria ini

menyebabkan populasi 1.101 restoran yang terdaftar di Badan Keuangan Kota Gorontalo digunakan dalam penyelidikan ini. Menurut Sugiyono (2017: 63), sampel kualitas yang dimiliki penduduk didasarkan pada penentuan populasi. Teknik pengambilan sampel yang dikenal sebagai "purposeful sampling" menggunakan parameter yang telah dipilih oleh peneliti untuk memilih sampel. Namun, metode slovin digunakan oleh para peneliti untuk menentukan sampel agar representatif dan menghemat waktu dan uang. Ada pun Rumus Sloving 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 di atas:

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

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

n = 91,67 dibulatkan menjadi 92 responden

Sumber data utama yang digunakan dalam penyelidikan ini. Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan dan diolah dari individu yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. Restoran yang akan melakukan pembayaran pajak restoran yang diperlukan pada tahun 2021 akan memberikan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Tes ASUSMSI tradisional harus dilewati oleh data yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi tradisional yang akan diterapkan dalam penelitian ini meliputi uji t, efisiensi determinasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan analisis regresi linier dasar.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validias

Tes validitas data ini digunakan untuk mengetahui validitas suatu angket. Instrumen yang sah, dalam kata-kata (Silalahi, 2015), adalah instrumen yang dapat secara akurat mengukur kuantitas yang diukur. Kemampuan untuk mengukur apa yang harus diukur membuat suatu instrumen valid. Dalam karya ini, rumus korelasi momen produk digunakan untuk uji validitas. Hasil uji validitas menunjukkan apakah data tersebut signifikan (valid) dan sesuai untuk digunakan sebagai instrumen penelitian apabila

Korelasi Pearson yang dihasilkan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Begitu juga ketika $r_{hitung} < r_{tabel}$ menunjukkan bahwa data tersebut tidak relevan (invalid). Rumus $df = n - 2$ ($92 - 2 = 90$) menghasilkan r_{tabel} untuk penelitian ini, yaitu 0,2050. (lihat lampiran). Berikut adalah temuan uji validitas yang dilakukan terhadap masing-masing variabel variabel. (Fitrianingsih et al., 2018)

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dalam penelitian ini digunakan 10 pernyataan dan 92 responden ($n = 92$) untuk mengukur berbagai karakteristik kualitas layanan. Berikut ini adalah tabel yang memeriksa kebenaran klaim tersebut:

Tabel 2. Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	r_{Hitung}	$r_{Tabel} (n=92)$	Keterangan	Status
1	0,625	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
2	0,659	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
3	0,630	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
4	0,701	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
5	0,708	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
6	0,635	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
7	0,756	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
8	0,733	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
9	0,222	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
10	0,507	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021

Semua item pernyataan pada variabel Quality of Service (X) diakui sah jika hasil uji r -Count untuk setiap pernyataan lebih besar dari r -Tabel 0,205, sesuai dengan temuan analisis pada tabel di atas. Hasilnya, dapat disimpulkan bahwa instrumen ini lulus uji validitas dan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dalam penelitian ini, digunakan 9 pernyataan dan 92 responden ($n = 92$) untuk mengukur berbagai aspek kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah tabel yang memeriksa kebenaran klaim tersebut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pernyataan	r_{Hitung}	$r_{Tabel} (n=92)$	Keterangan	Status
1	0,644	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
2	0,695	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
3	0,713	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
4	0,665	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
5	0,707	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
6	0,693	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
7	0,399	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

8	0,499	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
9	0,644	0,206	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Menurut temuan analisis pada tabel di atas, semua item pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diakui sah jika hasil tes r-Count mereka lebih tinggi dari ambang batas r-Table 0,205. Hasilnya, dapat dianggap lulus uji validitas dan dimanfaatkan untuk mengumpulkan data penelitian.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah pengukuran survei yang berfungsi sebagai indikator variabel. Penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach (α). Jika nilai alfa Alpha Cronbach variabel lebih dari 0,60, maka dianggap dapat diandalkan (Adiati, 2020). Berikut ini adalah uraian temuan uji reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y):

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Koefisien Realibilitas	Nilai Batas	Keterangan	Status
Kualitas Pelayanan	0,817	0,7	Nilai <i>Cronbah Alpha</i> lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,809	0,7	Nilai <i>Cronbah Alpha</i> lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,7	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan temuan studi teknik alpha cronbach yang ditunjukkan pada tabel di atas, koefisien reliabilitas untuk variabel Quality of Service sebesar 0,808, dan koefisien reliabilitas untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,816. Nilai koefisien Alpha Cronbach kedua variabel lebih tinggi dari batas atas yang telah ditentukan sebelumnya yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian tambahan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen yang digunakan dalam variabel penelitian ini untuk Kualitas Layanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

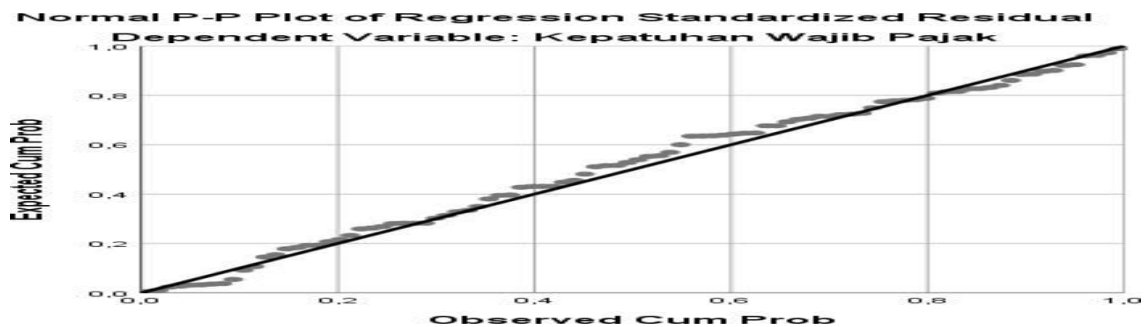
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas Data

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian didistribusikan secara normal atau tidak. Karena data yang didistribusikan secara teratur atau hampir demikian membuat model regresi yang kuat. Uji

normalitas yang digunakan dalam penelitian ini membandingkan distribusi kumulatif data aktual dengan distribusi kumulatif distribusi normal dengan cara analisis grafis, atau dengan cara memeriksa grafik plot probabilitas normal. Garis yang mencerminkan data riil akan diagonal jika distribusi data normal (ghozali, 2001 dalam Basuki & Purwoto 2016). Berikut hasil Pengujiannya

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data



Seperti yang diamati dalam grafik yang menyertainya, data (titik) tersebar di sepanjang diagonal. Menurut aturan saat ini yang menyatakan bahwa data normal ketika titik-titik membentuk diagonal, model regresi dikatakan memiliki data yang didistribusikan secara normal ketika kondisi ini terpenuhi.

Selain itu, pendekatan Kolmogorof-Smirnov dapat digunakan untuk menilai tes kenormalan. standar untuk membuat keputusan adalah Jika tingkat signifikansi temuan tes lebih dari 0,05, data pada variabel didistribusikan secara teratur. Di sisi lain, jika hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa data pada variabel didistribusikan secara tidak teratur. Hasil dari uji normalitas data ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardize d Residual	
N		92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	4,32735738	
	Most Extreme Differences	Absolute	,082
		Positive	,052
		Negative	-,082
Test Statistic		,082	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,182 ^c	

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Olahan Spss 2022

Nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,801 dengan nilai asimpop diperoleh berdasarkan hasil pengujian yang disebutkan di atas. (2-tailed) atau probabilitas di atas 0,05 dari 0,181. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa nilai residu model regresi biasanya didistribusikan berdasarkan temuan uji normalitas.

HASIL PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan tersebut berdampak baik dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Gorontalo, menurut temuan pengujian hipotesis. Artinya, pelanggan di Kota Gorontalo lebih patuh membayar pajak restoran semakin tinggi / baik kualitas layanannya. Dampak positif yang terdapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak memadai, maka akan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran, meningkatkan penerimaan Negara melalui sektor perpajakan, khususnya pendapatan daerah di Kota Gorontalo. (Ramdani et al., 2021). Ini konsisten dengan hasil kuesioner yang diselesaikan responden, di mana mayoritas responden menunjukkan bahwa mereka dilayani dengan baik ketika membayar pajak. Petugas pajak selalu cepat menanggapi keluhan yang dibuat oleh wajib pajak setelah menawarkan jawaban yang baik atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak ketika responden memiliki tantangan terkait pajaknya. Selain itu, responden sangat yakin bahwa petugas pajak dapat menjaga kerahasiaan informan. Sementara beberapa responden menyatakan ketidakpuasan dengan fasilitas yang sebenarnya, otoritas pajak sekarang memiliki instrumen yang tersedia untuk memasukkan pajak atas transaksi yang dilakukan di restoran.

Teori atribusi, yang berpendapat bahwa perilaku seseorang muncul dari dua faktor—dari dalam (internal) dan dari tanpa diri sendiri—mendukung temuan penelitian (eksternal). Menurut teori atribusi, kualitas layanan ditentukan oleh faktor eksternal karena disediakan oleh otoritas pajak dan dapat mempengaruhi bagaimana wajib pajak memandang sikap dan perilaku mereka ketika memenuhi bea pajaknya. Pejabat pajak yang memberikan layanan berkualitas tinggi kepada wajib pajak terkait langsung dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai kriteria pelayanan yang dapat dilacak dan harus ditegakkan secara konsisten, suatu pelayanan harus diberikan secara ideal dan dengan hasil yang baik dalam hal kepuasan wajib pajak. Layanan yang ditawarkan oleh otoritas pajak tidak berkualitas baik jika mereka gagal memenuhi harapan wajib pajak atau gagal memenuhi harapan tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas layanan pajak yang ditawarkan oleh pejabat pajak, semakin puas wajib pajak, dan semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi pembayaran

pajak mereka. Di sisi lain, jika layanan pajak memiliki kualitas yang lebih buruk, wajib pajak lebih cenderung gagal mematuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mendukung temuan penelitian dari (N. M. P. D. Sari et al., 2022) bahwa kualitas layanan berdampak pada kepatuhan pembayaran pajak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan (I. L. Sari & Asim, 2022), (Katili et al., 2024). Kemudian, menurut temuan penelitian (Jaya & Jati, 2016), kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran dipengaruhi positif oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan hukuman pajak. Selain itu, penelitian (Sucandra & Supadmi, 2016) dan penelitian (Manalu, 2016) keduanya menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi baik dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bahwa variabel layanan fiskus mempengaruhi akuntabilitas wajib pajak. Menurut beberapa temuan yang menggembirakan dari studi ini, tingkat layanan yang diberikan cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka; Semakin baik layanan yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban hukum mereka untuk melakukannya.

SIMPULAN

Peneliti dapat memberikan penjelasan berdasarkan temuan penelitian dan percakapan Kualitas pelayanan berpengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak real estat di Kota Gorontalo, dapat disimpulkan berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya. Koefisien positif studi ini menunjukkan bahwa, semakin puas wajib pajak dengan kualitas layanan pajak yang mereka terima dari pejabat pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. (Landeng et al., 2021). Temuan penelitian ini harus memungkinkan perluasan ruang lingkup geografis sampel penelitian dan kemampuan untuk melakukan penelitian di lebih banyak bidang, memungkinkan perbandingan temuan penelitian dengan penelitian lain. Studi di masa depan diantisipasi untuk memperluas penelitian ini dengan faktor-faktor tambahan yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayar pajak restoran. Karena masih banyak variabel yang bisa mempengaruhi apakah seseorang mau membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, I. S., Boki, Z., & Mahmud, M. (2022). Dampak Covid 19 terhadap Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kota Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(2), 14–26. <https://doi.org/10.37479/jamak.v1i2.28>
- Eliyasbet, W. S., Nurmantu, S., & Vikaliana, R. (2018). *Analisis Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan UMKM : Sebuah Studi Pemetaan Sistematis*. 6(1), 46–56.

- Fitrianingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 100.
<https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7745>
- Katili, A. Y., Bakari, L., Pariono, A., & Ahmad, D. (2023). *Sosialisasi Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan bagi Warga Masyarakat Tidak Mampu*. 3(1), 102–108.
<https://batarawisnu.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/152>
- Katili, A. Y., Tomutu, G., Gagulu, I. N., Datau, R., Nurmasyah, A., Sumaga, S., Bete, S. F., & Liputo, B. B. (2024). Dampak Penerapan Pembayaran Pajak Online Pada Sektor Pajak Barang Dan Jasa Tertentu (Pbjt) Di Kota Gorontalo. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 7358–7369.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8732>
- Landeng, C. M. A., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2021). Evaluasi Kontribusi Dan Efektivitas Pajak Parkir Dan Pajak Reklame Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 1030–1037.
- Ramdani, D. F., Abubakar, R. R. T., & Dawud, J. (2021). Studi Kebijakan dalam Optimalisasi Pajak dan Retribusi Parkir dalam Mendongkrak PAD di Kota Bandung. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 263–269.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1146>
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 75–103.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Refika Aditama.