

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KETEGASAN SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(DIV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

FARHANI ZULHIKMATINNISA

061840511776

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KETEGASAN SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI


Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(DIV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

FARHANI ZULHIKMATINNISA

061840511776

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

| | | |
|--|---|---|
|  | KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN AKUNTANSI |  |
| Jalan Srijaya Negara Bukit Besar-Palembang 30139 Telepon (0711) 353414 Laman : http://polsri.ac.id . Pos El: info@polsri.ac.id | | |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | | |

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Farhani Zulhikmatinnisa
NIM : 061740511776
Jurusan/ Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari dinyatakan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Farhani Zulhikmatinnisa
061840511776



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telp. : 0711-353414 Pos El : akuntansi@polisriwijaya.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Farhani Zulhikmatinnisa
NPM : 061840511776
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : DIV Akuntansi Sektor Publik
Mata Kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang

Telah diujikan pada Ujian Skripsi tanggal 08 Agustus 2022
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Prodi Akuntansi Sektor Publik
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

Sandrayati, SE., M.Si., AK., CA
NIP 196511051994032002

Pembimbing II,

Desi Indriasari, SE., M.Si., AK., CA
NIP 197902272002122003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA
NIP. 197806222003122001

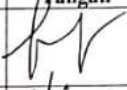


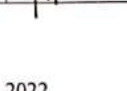


| | | |
|---|--|---|
|  | KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id |  |
| PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI | | |

Mahasiswa berikut,

Nama : Farhani Zuhikmatinnisa
 NIM : 061840511776
 Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Skripsi yang diseminarkan pada hari Senin tanggal 08 bulan Agustus tahun 2022. Pelaksanaan revisi terhadap Skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penilai yang memberikan revisi:

| No | Komentar | Nama Dosen Penilai *) | Tanggal | Tanda Tangan |
|----|--|--|-----------|---|
| 1 | Tambahkan Tabel Jumlah Restoran di Bab I | Dr. Periansya, S.E., M.M. NIP. 196206041988031001 | 18/8-2022 |  |
| 2 | - | Sandrayati, S.E., M. Si., Ak., CA NIP. 196511051994032002 | 19/8-2022 |  |
| 3 | Revisi Pembahasan | Henny Yulsiati, S.E., M. Ak NIP. 196707171997022001 | 01/9-2022 |  |
| 4 | Tata Tulis | Nurhasanah, S.E., M. Si., Ak., CA NIP. 197802282005122003 | 19/8-2022 |  |

Palembang, 18 Agustus 2022

Ketua Penilai **),



(Dr. Periansya, S.E., M.M.)
 NIP. 196206041988031001

Catatan:

*) Dosen penilai yang memberikan revisi saat seminar Skripsi.

***) Dosen penilai yang ditugaskan sebagai Ketua Penilai saat seminar Skripsi.

Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Skripsi.

MOTTO :

- ❖ *“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”
(QS Ar-rahman : 12)*
- ❖ *“Dan janganlah kamu merasa lemah, dan jangan pula bersedih hati” (QS
Al Imran: 139)*
- ❖ *“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS Al Insyirah: 5)*
- ❖ *Bersyukur dan menikmati setiap proses dalam hidup maka kamu akan
bahagia.(Penulis)*
- ❖ *Jangan jadikan orang lain sebagai tolak ukur, karena kamu hanya cukup
menjadi versi terbaik dari diri kamu sendiri dengan caramu sendiri.(Penulis)*

Kupersembahkan Kepada :

- *Dosen Pembimbingku*
- *Kedua Orang Tuaku tercinta*
- *Mbak, Kakak, Abang dan Adiku*
- *Annisa Apriani dan Shahnaz Ajeng*
- *ASN, NON PNSD dan PHL Dinas Kebudayaan
Kota Palembang*
- *Cek Bagus Cek Ayu Palembang*
- *Tania dan Mila*
- *Seluruh Teman-Teman kelas 8 APC*
- *Nendhi dan Edi*
- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku tercinta*

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang

Farhani Zulhikmatinnisa, 2022 (xvii + 76 halaman)

Email : farhanihani57@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak restoran yang terdiri dari beberapa pengaruh seperti Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer. Sebanyak 129 Restoran yang menjadi populasi dalam penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 129 responden dengan menggunakan metode *cluster random sampling*. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21 dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang dan (2) Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang.

Kata kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The Effect of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Firmness of Tax Sanctions, and Quality of Public Services on Restaurant Taxpayer Compliance in Palembang City

Farhani Zulhikmatinnisa, 2022 (xvii + 76 page)

Email : farhanihani57@gmail.com

This survey was conducted to determine the compliance of restaurant taxpayers which consists of several influences such as Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Firmness of Tax Sanctions and Quality of Public Service. This research is a quantitative research with primary data. A total of 129 restaurants became the population in the study. The sample of this study amounted to 129 respondents using cluster random sampling method. The data obtained from the questionnaire was processed using the SPSS version 21 program with multiple linear regression analysis. The results showed that: (1) Knowledge of Taxation, Taxpayer Awareness, Firmness of Tax Sanctions and Quality of Public Services partially positive and significant effect on Restaurant Taxpayer Compliance in Palembang City and (2) Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Firmness of Tax Sanctions and the Quality of Public Services simultaneously affect the Compliance of Restaurant Taxpayers in Palembang City

Keywords: *Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Firmness of Tax Sanctions and Quality of Public Services.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, karunia, dan hidayah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, KesadaranWajibPajak, Ketegasan Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atasbantuan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat yang diberikan dari permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulismengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak., CA. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Anggeraini Oktarida, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sektor Publik, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Sandrayati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Ibu Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing II yangtelah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tuaku tercinta Mama dan Papa yang selalu memberi dukungan,semangat serta doa yang tidak henti sampai terselesainya pendidikan kuliah selama 4 tahun ini.

9. Teman-teman Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman Prodi Akuntansi Sektor Publik kelas 8 APC
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dan penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini banyak mengalami kekurangan ataupun kelemahan dalam menganalisis, menjalankan tugas, maupun penelaahan materinya. Hal ini disebabkan karena kemampuan penulis terbatas dan ketelitian yang belum baik. Oleh karena itu, semua masukan, kritik, serta saran yang diberikan baik dari Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya kepada penulis yang sifatnya membangun sangat diperlukan guna penyempurnaan dalam proposal skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| LEMBAR PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI..... | v |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan | 7 |
| 1.4.1 Tujuan Penulisan | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Penulisan | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Teori Atribusi | 9 |
| 2.1.2 Teori <i>Theory of Planned Behavior</i> | 10 |
| 2.1.3 Pajak | 12 |
| 2.1.3.1 Pajak Pusat..... | 12 |
| 2.1.3.2 Pajak Daerah | 12 |
| 2.1.3.2.1 Pajak Daerah Provinsi..... | 13 |
| 2.1.3.2.2 Pajak Daerah Kabupaten/Kota | 13 |
| 2.1.4 Pajak Restoran..... | 13 |
| 2.1.4.1 Objek Pajak PB1 | 14 |
| 2.1.4.2 Subjek Pajak PB1 | 14 |
| 2.1.4.3 Wajib Pajak PB1 | 14 |
| 2.1.4.4 Tarif Pajak PB1 | 14 |
| 2.1.4.5 Perhitungan Pajak Restoran Pajak | 15 |
| 2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 16 |
| 2.1.6 Pengetahuan Perpajakan | 18 |
| 2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak..... | 20 |
| 2.1.8 Ketegasan Sanksi Pajak | 21 |
| 2.1.9 Kualitas Pelayanan Publik | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.3 Hipotesis..... | 28 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 33 |

| | |
|---|---------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 35 |
| 3.3 Variabel Penelitian | 35 |
| 3.3.1 Variabel Dependen..... | 35 |
| 3.3.2 Variabel Independen | 35 |
| 3.3.3 Operasional Variabel..... | 35 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.4.1 Populasi..... | 41 |
| 3.4.2 Sampel..... | 42 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.5.1 Kuesione (Angket)..... | 45 |
| 3.5.2 Metode Kepustakaan | 45 |
| 3.5.3 Jenis dan Sumber Data..... | 45 |
| 3.6 Teknik Analisis..... | 46 |
| 3.6.1 Statistik Deskriptif | 46 |
| 3.6.2 Pengujian Kualitas Data | 46 |
| 3.6.2.1 Uji Validitas | 46 |
| 3.6.2.2 Uji Reabilitas | 47 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 3.6.3.1 Uji Normalitas..... | 47 |
| 3.6.3.2 Uji Multikolonieritas | 48 |
| 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 49 |
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis..... | 49 |
| 3.6.5.1 Uji Simultan (Uji F)..... | 49 |
| 3.6.5.2 Uji Parsial (Uji t) | 50 |
| 3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 52 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesione | 52 |
| 4.1.2 Deskriptif Data | 54 |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.1.3.1 Uji Normalitas Data..... | 58 |
| 4.1.3.2 Uji Multikolinearitas..... | 59 |
| 4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 60 |
| 4.1.4 Analisis Regresi dengan Linier Berganda | 62 |
| 4.1.5 Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| 4.1.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>) | 63 |
| 4.1.5.2 Uji Hipotesis secara simultan (Uji F) | 64 |
| 4.1.5.3 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t) | 65 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 66 |
| 4.2.1 Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran | 66 |
| 4.2.2 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran..... | 68 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.3 Pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran..... | 70 |
| 4.2.4 Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak restoran | 71 |
| 4.2.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Paja, Ketegasan Sanksi Pajak dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak restoran | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| 5.1 Kesimpulan | 75 |
| 5.2 saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|-----------|
| 1.1 Perkembangan Realisasi Dan Target Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang Tahun 2017-202 | 14 |
| 2.1 Tarif PB1 di 17 Provinsi/Kabupaten | 15 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 36 |
| 3.2 Skala <i>Likert</i> pada pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner | 41 |
| 3.3 Daftar Jumlah Wajib Pajak Restoran berdasarkan Kecamatan..... | 42 |
| 3.4 Sampel Penelitian..... | 43 |
| 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner | 52 |
| 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| 4.3 Usia Responden | 53 |
| 4.4 Tingkat Pendidikan Responden | 54 |
| 4.5 Lama Bekerja | 54 |
| 4.6 Kategori Jawaban Responden | 55 |
| 4.7 Frekuensi Variabel Penelitian Akuntabilitas Kinerja (Y)..... | 55 |
| 4.8 Hasil Pengujian Multikolinearitan | 60 |
| 4.9 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas | 61 |
| 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 62 |
| 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>) | 64 |
| 4.12 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)..... | 64 |
| 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t) | 65 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Surat Pengantar dari Jurusan Akuntansi
6. Surat Pengantar dari Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Surat Rekomendasi Izin Pengambilan Data dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Sumatera Selatan
8. Surat Izin Pengambilan Data dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah
9. Kuesioner Penelitian
10. Hasil Tabulasi Data
11. Hasil Pengolaan Data dengan SPSS
12. Biodata Penulis