

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
(Studi Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan Pelayanan Pajak  
Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Maya Haningrum Purnamasari**

**20013010244/FEB/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2024**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
(Studi Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan Pelayanan Pajak  
Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Oleh:**

**Maya Haningrum Purnamasari**

**20013010244/FEB/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
(Studi Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan Pelayanan Pajak  
Daerah Kabupaten Sidoarjo)**


Disusun Oleh:

**Maya Haningrum Purnamasari**


**20013010244/FEB/EA**

telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
pada 13 September 2024


Pembimbing:  
Pembimbing Utama

  
**Drs. Ec. Muslimin, M.Si**  
**NIP. 196207121992031001**

Tim Penguji:  
Ketua Penguji


  
**Prof. Dr. Indrawati Yuhertiana, M.M., Ak.,  
CMA.**  
**NIP. 196610171993032001**

Anggota

  
**Condro Widodo, S.E., M.S.A**  
**NIP. 20119920327232**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si. CRP**  
**NIP. 196304201991032001**



## SUART PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Haningrum Purnamasari  
NPM : 20013010244  
NIK : 3515155405010007  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo. 14 Mei 2001  
Alamat : Perumahan Pondok Jati Blok Aq-19, Kel. Pagerwojo,  
Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur,  
61252  
Judul Artikel : Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi  
Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan  
Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri, serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibua dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, saya bersedia dibatalkan gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 17 September 2024



Maya Haningrum Purnamasari

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)". Penulisan skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Meskipun penulis mengalami berbagai kesulitan, syukurlah bahwa laporan akhir skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi MMT.,IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartka Pertiwi, M.si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Endah Susilowati, M.Si., CfrA, CBV, CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Drs. Ec. Muslimin , M.Si selaku Dosen Pembimbing yang segala perhatian dan kesabaran yang rela meluangkan waktu untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Saudara saya yang senantiasa menguatkan saya dan menjadi pendengar yang baik diatas keluh kesah saya
9. Teman-teman saya yang selalu mendukung saya yang selama ini menemani dan membantu dari awal hingga akhir penelitian ini

Dalam Penyusunan laporan akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Penulis berharap semoga laporan akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 27 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Praktis .....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	14
2.2.2 Pajak.....	16
2.2.2.1 Fungsi Pajak .....	17
2.2.2.2 Pajak Restoran.....	18
2.2.3 Objek Pajak Restoran.....	19
2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.2.7 Sanksi Pajak .....	23

2.3	Hubungan Antar Variabel .....	24
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
2.3.2	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.4	Kerangka Konseptual .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1	Objek dan Jenis Penelitian .....	30
3.1.1	Jenis Penelitian.....	30
3.1.2	Objek Penelitian.....	30
3.2	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel .....	30
3.2.1	Definisi Operasional .....	30
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	33
3.3	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	37
3.5.2	Pengukuran Outer Model.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas .....	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3	Pengukuran Inner Model.....	40
3.5.3.1	Koefisien Determinasi .....	40
3.5.4	Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.2	Deskripsi Hasil Responden .....	41
4.2.1	Deskripsi Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42



4.2.2	Deskripsi Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3	Deskripsi Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.3	Deskripsi Variabel.....	44
4.3.1	Kesadaran Wajib Pajak (X1) .....	44
4.3.2	Kualitas Pelayanan (X2) .....	47
4.3.3	Sanksi Pajak (X3) .....	49
4.3.4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	51
4.4	Hasil Penelitian .....	53
4.4.1	Pengujian Outer Model .....	53
4.4.1.1	Validitas Konvergen.....	54
4.4.1.2	Validitas Diskriminan.....	55
4.4.1.3	Uji Reliabilitas.....	57
4.4.2	Pengujian Inner Model.....	58
4.4.3	Pengujian Hipotesis .....	59
4.5	Pembahasan.....	61
4.5.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
4.5.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran.....	66
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN.....		71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Restoran Kabupaten Sidoarjo .....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Sanksi Pajak.....	49
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ....	52
Tabel 4. 8 Outer Loadings.....	54
Tabel 4. 9 Cross Loadings.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian AVE.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Composite Reliability .....	57
Tabel 4. 12 Hasil R-Square .....	58
Tabel 4. 13 Path Coefficient.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4. 1 Outer Loadings .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	71
Lampiran 2 Kuesioner penelitian.....	72
Lampiran 3 Data Tabulasi.....	76
Lampiran 4 Hasil Pengujian Smart PLS .....	79

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITA PELAYANAN, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESORAN  
(Studi Kasus Pajak Restoran Yang Terdaftar Pada Badan Pelayanan Pajak  
Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

**MAYA HANINGRUM PURNAMASARI**

**20013010244**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang terdaftar pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan SEM-PLS dengan *software* SmartPLS 4.0. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode survey, penyebaran kuesioner kepada wajib pajak restoran yang terdaftar pada badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, dan studi kepustakaan berupa buku, jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak