

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN KOTA MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

STEFENY PONAMON

17041049



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA MANADO**

Telah diuji pada tanggal : 17 Juni 2021

Susunan Penguji :

1. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. Penguji I



2. Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A. Penguji II



3. Margie Ch. Poluan, S.E., M.S.A. Penguji III



Manado, 17 Juni 2021

Mengetahui,

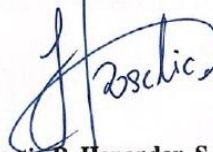
Dekan Fakultas Ekonomi,



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA MANADO**

Oleh:

Stefeny Ponamon

17041049

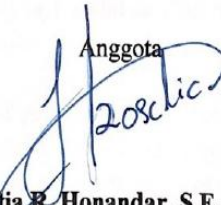
Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua



Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.

Anggota



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

Manado, 08 Juni 2021



Dekan Fakultas Ekonomi

Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN KOTA MANADO**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 17 Juni 2021, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 17 Juni 2021

Yang memberi pernyataan,




Stefeny Ponamon

ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Manado. Dibimbing oleh: Frankie J. H. Taroreh, SE., MM. dan Ignatia R. Honandar, SE., MSc.

Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Tarif pajak restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% sesuai dengan Peraturan Daerah. Pajak restoran termasuk jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi cukup besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Untuk dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah terutama pajak restoran dibutuhkan kepatuhan dari wajib pajak untuk mau membayar pajak. Namun saat ini masih banyak restoran yang ada di Kota Manado tidak patuh dalam membayar kewajiban mereka dalam hal ini pajak restoran. Akibatnya, menghambat pertumbuhan perekonomian dan pendapatan Kota Manado. Dengan adanya kesadaran, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Data pada penelitian ini diperoleh secara primer melalui angket. Metode penelitian yang digunakan adalah *Disproportionate Stratified Random*. Angket di uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji mulikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian melalui analisis regresi linear berganda dan juga melalui uji t (parsial) menunjukkan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado. Sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado. Dilakukan juga uji f (simultan) yang menghasilkan kesadaran, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado.

Kata Kunci: Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

ABSTRACT

The Effect of Awareness, Tax Service Quality, Tax Knowledge and Tax Sanctions on the Restaurant Taxpayers' Compliance in Manado. Supervised by: Frankie J.H. Taroreh, SE., MM. and Ignatia R. Honandar, SE., MSc.

Restaurant Tax is a tax on service provided by restaurants. The restaurant tax rate is set at a maximum of 10% in accordance with the Regional Regulation. Restaurant tax is a type of local tax that has a significant contribution in increasing the local original revenue. To be able to increase the local tax revenue, especially restaurant tax, requires the taxpayers' compliance to pay the tax. However, currently there are still many restaurants in Manado City that do not comply in paying the restaurant tax. This halts the economic growth and income of the city. The awareness, tax service quality, tax knowledge, and tax sanctions are expected to increase the compliance of restaurant taxpayers in Manado City.

The purpose of this study was to determine the effect of awareness, tax service quality, tax knowledge, and tax sanctions on the restaurant taxpayers' compliance in Manado City.

The population of this research was restaurant taxpayers registered in the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Manado City. The sample used in this study were 80 respondents. The data in this study were obtained primarily through questionnaires. The research method used was Disproportionate Stratified Random. The questionnaire was tested for its validity and reliability. The classical assumption test used was normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and linearity test. The data was analyzed using multiple linear regression analysis.

The results, through multiple linear regression analysis and also through t-test (partial) showed that; awareness, tax service quality and tax sanctions had a positive and insignificant effect on restaurant taxpayers' compliance in Manado City. Meanwhile, tax knowledge had a positive and significant effect on restaurant taxpayers' compliance in Manado City. The f (simultaneous) test showed that; awareness, tax service quality, tax knowledge, and tax sanctions had a significant effect on the restaurant taxpayers' compliance in Manado City.

Keywords: Awareness, Tax Service Quality, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Restaurant Taxpayers' Compliance.

KATA PENGANTAR

Pujian syukur dan terima kasih Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih, kemurahan serta penyertaan-Nya yang begitu besar, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam hal ini, tak lupa juga Peneliti ucapkan terima kasih kepada mereka yang sudah memberikan motivasi dan dukungan kepada Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini. Maka dari itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa membimbing dan menyertai Peneliti dalam situasi dan kondisi apapun sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Mama dan Papa, Oma dan Opa, Om Pastor, Tante, Keponakan dan seluruh Keluarga yang selalu mendoakan, membantu dan mendukung Peneliti, karena berkat doa mereka Peneliti bisa sehat-sehat sampai akhir penyelesaian Skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membantu serta memberikan dukungan dan saran kepada Peneliti.
5. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen

Pembimbing Skripsi II yang sudah membimbing, membantu, memberikan banyak pengetahuan serta nasihat kepada Peneliti.

6. Bapak Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang sudah membantu Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Franki M. Paath, S.E., M.M., AK., CA. selaku Dosen Penguji II.
8. Ibu Margie Ch. Poluan, S.E., M.S.A. selaku Dosen Penguji III.
9. Seluruh Dosen dan Staf di Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua ilmu dan motivasi yang diberikan kepada Peneliti.
10. Semua Responden Wajib Pajak Restoran Kota Manado yang telah meluangkan waktu untuk mengisi *kuesioner*.
11. Seluruh Pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado yang telah menerima Peneliti untuk melakukan penelitian dan membantu Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini lewat data-data yang diberikan.
12. Teman-teman kuliah KTL SQUAD Sisil, Lili, Katherine, Paskal dan Jenly yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk Peneliti.
13. Teman-teman GB SQUAD Memey, Viona, Sharen, Nadya, Natalia, Vina, Yeyen, Hanny, dan Frilly.
14. Teman-teman BEM dan BPM FEKON De La Salle Manado yang selalu memberikan dukungan kepada Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
15. Ikatan Putra dan Putri Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang selalu memberikan dukungan kepada Peneliti.
16. Semua Teman-teman Akuntansi angkatan 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.

17. Seluruh Teman-teman lainnya yang sudah membantu penulis, namun tidak dapat dituliskan satu persatu.

18. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Peneliti berharap Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan. Peneliti juga menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu Peneliti memohon maaf untuk setiap kekurangan dari Skripsi ini.

Manado, 17 Juni 2021



Stefeny Ponamon

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	15
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	15

2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Kesadaran Wajib Pajak	17
2.2.2. Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.2.3. Pengetahuan Perpajakan.....	21
2.2.4. Sanksi Pajak	23
2.2.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3. Kerangka Penelitian	26
2.4. Hipotesis Penelitian.....	28
2.4.1. Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran... 28	
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	29
2.4.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	30
2.4.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran... ..	31
2.4.5. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	32
BAB III DESAIN PENELITIAN.....	34
3.1. Populasi dan Sampel	34

3.1.1.	Populasi.....	34
3.1.2.	Sampel.....	35
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.2.2.	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	36
3.2.3.	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	37
3.3.1.	Variabel Independen (X).....	38
3.3.2.	Variabel Dependen (Y).....	39
3.3.3.	Skala Pengukuran.....	39
3.4.	Instrumen Penelitian.....	40
3.5.	Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1.	Uji Validitas Penelitian.....	41
3.5.2.	Uji Reliabilitas Penelitian.....	42
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.5.	Pengujian Hipotesis.....	45
3.5.6.	Uji Koefisien Korelasi (r) dan Uji Koefisien Determinasi (KD)....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Responden Penelitian.....	48
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	49

4.2. Hasil Analisis Data.....	51
4.2.1. Uji Validitas	51
4.2.2. Uji Reliabilitas	57
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	65
4.2.6. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (KD)	71
4.3. Pembahasan.....	73
4.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	73
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	74
4.3.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	76
4.3.4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran..	77
4.4.5. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.	78
4.4. Evaluasi Hasil Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP.....	81
5.1. Kesimpulan	81

5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Pemerintah Kota Manado Menurut Jenis Pajak tahun 2016-2020.....	2
Tabel 1.2. Realisasi Pendapatan, Target dan Persentase Pendapatan Pajak Restoran Pemerintah Kota Manado tahun 2016-2020.....	4
Tabel 1.3. Data Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan Tahun 2016-2020.....	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1. Jumlah Wajib Pajak Restoran Kota Manado tahun 2020.....	34
Tabel 3.2. Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.1. Data <i>Kuesioner</i>	48
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50

Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	52
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	53
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	54
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	55
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	56
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4.12.	Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan.....	59
Tabel 4.13.	Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak.....	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Kota Manado.....		
		59
Tabel 4.15.	Hasil Uji Normalitas.....	60

Tabel	4.16.	Hasil	Uji
Multikolinearitas.....			61
Tabel	4.17.	Hasil	Uji
Heteroskedastisitas.....			62
Tabel	4.18.	Hasil	Uji
Linearitas.....			63
Tabel	4.19.	Hasil	Analisis Regresi
Berganda.....			64
Tabel 4.20. Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial atau Terpisah (Uji t)			
.....			67
Tabel 4.21. Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan atau Bersama-sama (uji f).....			70
Tabel 4.22. Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....			72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	27
-------------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Realisasi Pendapatan, Target dan Presentase Pendapatan Pajak

Restoran

Pemerintah	Kota	Manado	tahun	2016-
2020.....				4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian.....	90
Lampiran 2 : Surat Keterangan Keaslian Data Penelitian.....	91
Lampiran 3 : <i>Kuesioner</i> atau angket Penelitian.....	92
Lampiran 4 : Data Olahan <i>Kuesioner</i> atau Angket.....	95
Lampiran 5 : Hasil Pengujian Linearitas.....	106
Lampiran 6 : Dokumentasi Pengambilan Data di Bapenda Kota Manado.....	108
Lampiran 7 : Dokumentasi Pembagian Kuesioner di Restoran-restoran Kota Manado Yang Terdaftar di Bapenda Kota Manado.....	109
Lampiran 8 : Hasil Pengujian Validitas Secara Manual.....	114
Lampiran 9 : Hasil Pengujian Reliabilitas Secara Manual.....	117

Lampiran 10 : Bukti Daftar Bimbingan Skripsi.....121