

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK RESTORAN**

(Survey Pada Wajib Pajak Restoran Kabupaten Bantul)

***EFFECT QUALITY OF SERVICE, TAX PENALTIES, AND KNOWLEDGE
OF TAXATION ON TAXPAYER COMPLIANCE RESTAURANT***

(Survey On Taxpayer Restaurant In Bantul Regency)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

FAIZ BURHANUDDIN PRIYASDI

20140420153

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Faiz Burhanuddin Priyasdi

Nomor Mahasiswa : 20140420153

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN (Survey Pada Wajib Pajak Restoran Kabupaten Bantul)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.



Yogyakarta, 28 Januari 2019

Materai 6.000,-

Faiz Burhanuddin Priyasdi

MOTTO

“Lakukan Yang Terbaik, Hasilnya Urusan Allah SWT”

“Jangan Salahkan Waktu Yang Cepat Berlalu, Salahkan Dirimu Yang Terlalu Lambat Melakukan Sesuatu”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini peneliti persembahkan untuk:

- Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, motivasi dan kasih sayang yang tidak dapat saya balas dengan apapun.
- Nurul Hermawati Utami sebagai tim sukses saya.
- Teman-teman yang telah membantu saya dalam menyusun penelitian ini.
- Almamater peneliti, program studi Akuntansi 2014, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bantul pada Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul. Dari penelitian tersebut terdapat 121 wajib pajak yang menjadi responden. Penelitian ini dilakukan karena adanya ketidak konsistenan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilat *et al.* (2016).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran di kabupaten bantul. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze whether there is an effect on service quality, tax penalties and taxation knowledge on restaurant taxpayer compliance. This research was conducted on Restaurant Taxpayers registered at DPPKAD Bantul. From the research, there were 121 taxpayers' respondents. This research was conducted because of inconsistency results found in previous studies conducted by Ilat *et al.* (2016).

This research is descriptive research with a quantitative approach. The object of this research is all restaurant taxpayers in Bantul. The data in this research were obtained through a questionnaire.

The results showed that service quality has a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance. Tax penalties have a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance. Taxation knowledge has a significant positive effect on restaurant taxpayer compliance.

Keywords: *service quality, tax penalties, taxation knowledge and restaurant taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bantul (Survey Pada Wajib Pajak Restoran Kabupaten Bantul)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan ketaatan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini merupakan suatu proses belajar dan usaha yang tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang mendukung. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.

3. Bapak Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi , arahan, nasehat dan saran ddalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, S.E., M.Si., Ak., SAS., CA., sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Barbara Gunawan, S.E., M.Si., Ak., CA., sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama kuliah.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, motivasi, dan semangat untuk mencapai kesuksesan.
7. Ibu Heny Endrawati, S.P., M.P., sebagai kepala bidang pengendalian, penelitian dan pengembangan unit bidang Kasubbid penelitian dan pengembangan kabupaten bantul yang telah memberikan izin dan membantu dalam penelitian.
8. Staff Ka. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul yang telah menyediakan data dan membantu dalam penelitian.
9. Staff Ka. Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul yang telah menyediakan data dan membantu dalam penelitian.
10. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan berupa materiil dan moril dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman program studi akuntansi angkatan 2014 yang telah bersama-sama menempuh studi dan telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan dari awal hingga akhir penelitian.
12. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 28 November 2018

Penulis

Faiz Burhanuddin Priyasdi

20140420153

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	24
C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian.....	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Obyek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31

C. Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Skala Pengukuran	32
F. Definisi Operasional Variabel	33
E.1 Variabel Dependen (Y).....	33
E.2 Variabel Independen (X)	34
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	36
H. Statistik Deskriptif.....	37
I. Uji Asumsi Klasik	37
J. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	38
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	52
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	60
D. Pembahasan	64
BAB V.....	70
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	70
A. SIMPULAN.....	70
B. SARAN.....	70
C. KETERBATASAN PENELITIAN	71
D. IMPLIKASI.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1: Rerangka Teori	11
GAMBAR 2. 2: Model Penelitian.....	30
GAMBAR 4. 1: Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin	42
GAMBAR 4. 2: Presentase Berdasarkan Usia.....	43
GAMBAR 4. 3: Presentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
GAMBAR 4. 4: Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	46
GAMBAR 4. 5: Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Sanksi Perpajakan	47
GAMBAR 4. 6: Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Pengetahuan Perpajakan	49
GAMBAR 4. 7: Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1. 1: Informasi Pajak Restoran.....	6
DIAGRAM 1. 2: Selisih Pendapatan antar Tahun Pajak.....	6

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1: Bobot Nilai Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert	33
TABEL 4. 1: Hasil Statistik Deskriptif	52
TABEL 4. 2: Ringkasan Hasil Uji Validitas	54
TABEL 4. 3: Hasil Uji Realibilitas	55
TABEL 4. 4: Hasil Uji Normalitas	56
TABEL 4. 5: Hasil Uji Multikolinearitas	57
TABEL 4. 6: Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
TABEL 4. 7: Hasil Uji Nilai T	60
TABEL 4. 8: Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	62
TABEL 4. 9: Uji Nilai F	62
TABEL 4. 10: Uji Determinasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Tabel Operasional Variabel.....	79
LAMPIRAN 2: Kuesioner Penelitian	81
LAMPIRAN 3: Data Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul	86