

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
PENERAPAN APLIKASI E-SPTPD TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI  
KOTA SEMARANG DENGAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana  
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**Ana Fadila**

**40011419650170**

**PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)  
AKUNTANSI PERPAJAKAN  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
PENERAPAN APLIKASI E-SPTPD TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI  
KOTA SEMARANG DENGAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana  
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**Ana Fadila**

**40011419650170**

**PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)  
AKUNTANSI PERPAJAKAN  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Ana Fadila  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650170  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Semarang dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.

Semarang, 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing

Dr.Dra. Zulaikha Ak., M.Si.

NIP. 195805251991032001

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ana Fadila  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650170  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Semarang dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 27 Juli 2023

### Tim Penguji

1. Dr. Dra. Zulaikha, Ak., M.Si (.....)
2. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt (.....)
3. Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ana Fadila, menyatakan bahwa tugas skripsi dengan judul : “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Semarang dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi” yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya 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 penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya mengatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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.

Semarang, 21 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,

Ana Fadila  
NIM. 40011419650170

## ABSTRAK

Pajak restoran merupakan salah satu pajak daerah. Penerimaan pajak restoran pada tahun 2019-2022 di Kota Semarang belum optimal ditandai dengan terdapat fluktuasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2019-2022. Pemerintah melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan penerimaan pajak restoran setiap tahunnya salah satunya dengan adanya *online system* e-SPTPD yang diperuntukkan bagi wajib pajak restoran dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak dan menambahkan variabel moderasi berupa sosialisasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dan didapatkan 97 sampel. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak restoran yang terdapat dan terdaftar di Kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan *moderated regression analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan penerapan aplikasi e-SPTPD berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya tambahan variabel moderasi sosialisasi perpajakan tidak mampu memperkuat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga didapatkan hasil memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Fiskus, Penerapan Aplikasi e-SPTPD, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*Restaurant tax is a regional tax. Restaurant tax revenue in 2019-2022 in Semarang City has not been optimal, marked by fluctuations in local tax revenues in 2019-2022. The government is making various efforts to optimize restaurant tax revenue each year, one of which is the e-SPTPD online system which is intended for restaurant taxpayers in fulfilling their tax obligations. This study aims to examine taxpayer awareness, the quality of tax services and the application of the e-SPTPD application to taxpayer compliance and add a moderating variable in the form of tax socialization. This research uses quantitative methods. Sampling was carried out using convenience sampling technique. The number of samples was determined using the slovin formula and 97 samples were obtained. The population in this study is restaurant taxpayers who are registered and registered in the city of Semarang. Data collection was carried out using a questionnaire. This study uses multiple linear regression analysis and moderated regression analysis. The results of this study indicate that taxpayer awareness and application of the e-SPTPD have an effect on taxpayer compliance, while the quality of tax authorities services has no effect on taxpayer compliance. The addition of the moderating variable of tax socialization was not able to strengthen the relationship between the independent variables and the dependent variable, so the results obtained weakened the relationship between taxpayer awareness, quality of tax authorities and application of the e-SPTPD application to taxpayer compliance.*

*Keywords: Taxpayer Awareness, Fiscal Quality, Implementation of the e-SPTPD Application, Taxpayer Compliance*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini. Shalawat serta salam tak lupa peneliti panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang membawa serta menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil' alamin.

Penelitian berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris di Kota Semarang)”** disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Terapan (D4) pada program studi Akuntansi Perpajakan di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Peneliti meyakini bahwasanya dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan juga bantuan dari pihak-pihak terdekat penulis. Oleh sebab itu, peneliti pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan pada saat menyelesaikan penelitian ini dan semua urusan;
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan bagi penulis dalam menjalani kehidupan di dunia ini;

3. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang;
5. Bapak Drs. Dul Mu'id, S.E., M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
6. Ibu Dr. Dra. Zulaikha, Ak., M.Si., selaku Dosen Pembimbing atas dukungan, waktu dan tenaga yang selama ini telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Atas kesabaran yang beliau berikan kepada peneliti berupa bimbingan, saran, arahan serta ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat memahami sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih;
7. Ibu Mutiara Tresna Parasetya, S.E., M.Si., Ak, selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan sejak awal perkuliahan di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
8. Bapak dan Ibu dosen Akuntansi Perpajakan semua yang telah memberikan ilmu, petuah serta arahan kepada penulis;
9. Kedua orangtua yang peneliti sayangi, Bapak Dr. Ikhwanudin, S.T., M.T. dan Ibu tercinta Endang Sri Purwati, A.Md, yang selalu menyayangi dan memberikan dukungan tak terhingga serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
10. Adik-adik tersayang, Anas Makruf dan Choirul Anam yang selalu memberikan dorongan, semangat serta doa yang tidak pernah berhenti

selalu dipanjatkan dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti yakin dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;

11. Teman-teman seperjuangan dari awal kuliah “Kayo”, Diana Aulia Ardani Rachman, Jayanti Nugroho Adiningsih, Ivo Fani Sihombing dan Jihan Kartika Wulandari, terima kasih selalu menemani sejak awal perkuliahan hingga kini baik dalam keadaan suka maupun duka;
12. Teman-teman BEM Sekolah Vokasi, terkhusus Bidang Kesejahteraan Mahasiswa periode 2021-2022, terima kasih telah memberikan banyak banyak ilmu dan berbagai cerita juga pengalaman selama perkuliahan baik dalam akademis maupun pengalaman dalam berorganisasi;
13. Sahabat peneliti sejak SMA, terkhusus Meliana Putri Anggraini dan Khania Salma Fatikha yang selalu memberikan semangat juga dorongan kepada peneliti selama menyusun skripsi ini;

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi masih ditemukan kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini, Peneliti memberikan harapan dengan adanya penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain diluar sana.

Semarang, 21 Juli 2023

Hormat Penulis,

Ana Fadila

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Teori Kontingensi.....	16
2.1.2 Teori Atribusi.....	17
2.1.3 Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT).....	19
2.1.4 Dasar Pengenaan Pajak Restoran.....	20
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak .....	22
2.1.7 Kualitas pelayanan Fiskus.....	23
2.1.8 Penerapan Aplikasi e-SPTPD (elektronik-Sistem Pemberitahuan Pajak Daerah).....	23
2.1.9 Sosialisasi Perpajakan .....	24
2.1.10 Penelitian Terdahulu .....	25
2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
2.3 Hipotesis.....	31
2.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.....	32

2.3.3	Pengaruh penerapan aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak.....	33
2.3.4	Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	34
2.3.5	Sosialisasi wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak .....	36
2.3.6	Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh penerapan aplikasi e-SPTPD terhadap kepatuhan wajib pajak.....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....		40
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	40
3.1.1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	40
3.1.2	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> ) .....	41
3.1.3	Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> ).....	42
3.1.4	Penerapan Aplikasi e-SPTPD (X <sub>3</sub> ).....	43
3.1.5	Sosialisasi Perpajakan (X <sub>4</sub> ) .....	43
3.2	Populasi dan Sampel .....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	46
3.5	Metode Analisis.....	47
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	47
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.5.5	Uji F .....	50
3.5.6	Uji t .....	51
3.5.7	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	51
3.5.8	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i> .....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	54
4.2	Analisis Data .....	56
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif .....	56
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	59
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	62
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas .....	62

4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.2.4	Uji Hipotesis tanpa Variabel Moderasi.....	64
4.2.4.2	Uji F tanpa Variabel Moderasi.....	66
4.2.4.3	Uji T tanpa Variabel Moderasi.....	66
4.2.4.4	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) tanpa Variabel Moderasi.....	67
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis dengan Variabel Moderasi.....	67
4.2.5.2	Uji F dengan Variabel Moderasi.....	69
4.2.5.3	Uji T dengan Variabel Moderasi.....	69
4.2.5.4	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) dengan Variabel Moderasi.....	70
4.3	Interpretasi Hasil.....	70
4.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
4.3.3	Pengaruh Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
4.3.4	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
4.3.5	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
4.3.6	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan Aplikasi e-SPTPD terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Keterbatasan.....	76
5.3	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN.....		83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pajak Restoran di Kota Semarang Tahun 2019-2021.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Distribusi Sampel.....	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.3 Lama Usaha.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi tanpa Variabel Moderasi .....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi menggunakan Variabel Moderasi.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner .....	88
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Frekuensi Karakteristik Responden .....	103
Lampiran 4 Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	105
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	110
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	111
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	111
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	111
Lampiran 10 Hasil Uji F tanpa Variabel Moderasi .....	112
Lampiran 11 Hasil Uji t tanpa Variabel Moderasi .....	113
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) tanpa Variabel Moderasi ...	113
Lampiran 13 Hasil Uji F menggunakan Variabel Moderasi .....	113
Lampiran 14 Hasil Uji t menggunakan Variabel Moderasi .....	114
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) menggunakan Variabel Moderasi.....	114
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian dari Kampus .....	115
Lampiran 17 Surat Balasan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Terkait Penelitian.....	115
Lampiran 18 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Langsung .....	116
Lampiran 19 Diagram Jawaban Google Form .....	118
Lampiran 20 Bukti Screenshoot Pembagian Kuesioner.....	126
Lampiran 21 Sampel Jawaban Kuesioner Google Form.....	127