

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIBPAJAK DAN PENERAPAN
TAPPING BOX TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK RESTORAN DI KOTA TEGAL**

(Studi Kasus Pada Badan Keuangan Daerah Kota Tegal)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Arico Punto Yudhandito

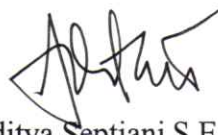
40011419650133

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

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Arico Punto Yudhandito
Nomor Induk Mahasiswa ; 40011419650133
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Semaarang, Juni 2023



Aditya Septiani S.E., M.Si., Akt



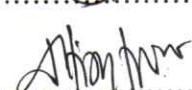
NIP. 197909242008122003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Arico Punto Yudhandito
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650133
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Tegal

Telah dinyatakan lulus pada tanggal ...30 Juni 2023.....

Tim Penguji

1. Aditya Septiani, S.E., M.Si, Akt (..........)
2. Rissa Anandita, S.E., M.Sk., CA. (..........)
3. Dian Kusuma Wardhani, S.A., M.A. (..........)

PERNYATAAN ORISNILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Arico Punto Yudhandito, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Tegal. Yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengancara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol 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 menyatakan menarik tugas akhir/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, 2023

Yang membuat pernyataan,



AricoPuntoYudhandito
40011419650133

ABSTRAK

Penyelenggaraan suatu atau seluruh urusan dalam menjalankan otonomi daerah diperlukan sumber pendapatan strategis yang didapatkan dari potensi daerah tersebut. Terjadinya penurunan penerimaan pajak restoran pada tahun 2022 di Kota Tegal. Menurut (James & Nobes, 1997) tanpa partisipasi aktif dari wajib pajak, tidak akan ada sistem perpajakan yang berjalan dengan baik, karenanya, faktor-faktor yang memiliki dampak positif pada kepatuhan wajib pajak berpengaruh sangat signifikan. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh data empiris terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan uji regresi linier berganda. Menggunakan teknik purposive sampling dan perhitungan rumus slovin sehingga di dapatkan sebanyak 56 sampel restoran. Ketiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Tapping Box berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Tegal dalam mengevaluasi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pajak Restoran, Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Pajak Daerah

ABSTRACT

In order to carry out one or all affairs in carrying out regional autonomy, strategic sources of income obtained from the potential of the region are needed. There was a decrease in restaurant tax revenue in 2022 in Tegal City. According to (James & Nobes, 1997) without the active participation of taxpayers, there will be no well-functioning taxation system, hence, factors that have a positive impact on taxpayer compliance have a very significant effect. The purpose of this study was to obtain empirical data related to the Effect of Service Quality, Taxpayer Awareness and the Application of Tapping Box on Restaurant Taxpayer Compliance. This study used quantitative research methods by conducting multiple linear regression tests. Using purposive sampling techniques and calculating the slovin formula so that 56 restaurant samples were obtained. The three variables, namely Service Quality, Taxpayer Awareness and the Application of Tapping Box have a positive and significant effect on restaurant taxpayer compliance in Tegal City. The results of this study are expected to help the Tegal City Government in evaluating the driving factors of taxpayer compliance.

Keywords: Restaurant Tax, Restaurant Taxpayer Compliance, Local Tax

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Tegal”. Penulis menyadari bahwa proses penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang diberikan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyono. M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Agus Purwanto, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt., selaku Pembimbing Skripsi yang bersedia membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Peneliti sebelumnya yang telah menyediakan bahan acuan dalam penelitian.
7. Seluruh staf dan karyawan Badan Keuangan Daerah Kota Tegal yang telah membantu penulis dalam memperoleh sampel dan data dalam penelitian ini.
8. Bapak R Supriyanta dan Ibu UU Jubaeda Purnamasari selaku orang tua saya

9. yang telah membiayai, memfasilitasi serta doa yang selalu diberikan kepada penulis.

10. Bapak dan Ibu dosen Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro

11. Bella Verina Cornelia selaku teman yang selalu memberikan motivasi, bantuan serta doa kepada penulis.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demikesempurnaan penulisan selanjutnya.

Semarang, 16 Juni 2023



Arico Punto Yudhandito
40011419650133

DAFTAR ISI

JUDUL.....	1
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISNILITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Teori Atribusi	8
2.1.2 Teori Prospek	9
2.1.3 Kebijakan Publik.....	10
2.1.4 Definisi Pajak.....	12
2.1.5 Fungsi Pajak.....	13
2.1.6 Pendapatan Asli Daerah	14
2.1.7 Pajak Restoran.....	15
2.1.8 Kualitas Pelayanan	16
2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.10 Tapping Box.....	20
2.1.11 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.1.12 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	26
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	27
2.3.3 Pengaruh Penggunaan Taping Box Terhadap Kepatuhan Wajib PajakRestoran.	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Definisi Operasional Variabel	29
3.1.1 Variabel Bebas (Independen)	29
3.1.2 Variabel Terikat (Dependen)	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.3 Uji Statistik Deskriptif	33
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4.1 Uji Normalitas	34
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	35
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.5.4.4 Uji Autokorelasi	35
3.5.5 Uji Hipotesis	36
3.5.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	36
3.5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5.5.3 Uji F	37
3.5.5.4 Uji t	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.1 Objek Penelitian	39
4.1.2 Deskripsi Responden	40
4.1.2.1 Jenis Kelamin	41
4.1.2.2 Usia	41
4.1.2.3 Pendidikan Terakhir	42
4.1.2.4 Jabatan	42
4.2 Hasil Analisis	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas	43
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.2.3 Hasil Uji Analisis Deskriptif	45
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas	47
4.2.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.2.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	50
4.2.4.4 Hasil Uji Autokorelasi	51

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	52
4.2.5.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.2.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
4.2.5.3 Hasil Uji F.....	54
4.2.5.4 Hasil Uji t	55
4.3 Interpretasi Hasil	57
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib PajakRestoran.....	57
4.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib PajakRestoran.	58
4.3.3 Pengaruh Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan WajibPajak Restoran.	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan.....	62
5.3 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Restoran Kota Tegal.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4. 1 Jumlah Wajib Pajak Restoran di Kota Tegal.....	39
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Spearman.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Durbin Watson.....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji P-Plot	48
Gambar 4. 3 Hasil Uji Scaterplot	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Realisasi Pendapatan Pajak Restoran Tahun 2018-2022	67
LAMPIRAN 2 Data Wajib Pajak Restoran Terpasang Tapping Box di Kota Tegal Tahun 2023....	67
LAMPIRAN 3 Kuesioner.....	73
LAMPIRAN 4 Rekap Kuesioner	76
LAMPIRAN 5 Dokumentasi.....	82
LAMPIRAN 6 Output Uji SPSS.....	83