

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
UNTUK USAHA RESTORAN
(Wajib Pajak Restoran di Wilayah Kec.Iilir Timur Yang Berada di
Kota Palembang)**

SKRIPSI



Nama : Ayu Sakina
Nim : 222015264

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
UNTUK USAHA RESTORAN
(Wajib Pajak Restoran di Wilayah Kec.Iilir Timur Yang Berada di
Kota Palembang)**

**Untuk Memenuhi Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**Nama : Ayu Sakina
Nim : 222015264**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Sakina

NIM : 222015264

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran (Wajib Pajak Restoran di Wilayah Kec.Iilir Timur yang berada di Kota Palembang)

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dala pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2019



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak,
Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran (Wajib
Pajak Restoran di Wilayah Kec.Iilir Timur yang berada di
Kota Palembang).

Nama : Ayu Sakina
NIM : 22 2015 264
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Study : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal . 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Betri Sirajuddin.S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Muhammad Fahmi.S.E.,M.Si
NIDN/NBM: 0029097804

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin.S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO :

- Jangan menyerah dalam mencapai apa yang kamu impikan, karna kegagalan adalah awal dari kesuksesan
- Jika kamu sudah melibatkan Tuhan dalam rencanamu, percayalah.

NOTHING IS IMPOSSIBLE

(Ayu Sakina)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Ayah & Mama Tersayang
- ❖ Keluargaku
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Almamater



PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran. Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran di Ilir Timur Kota Palembang, diketahui bahwa sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan sangat diperlukan oleh para wajib pajak agar mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak, maka penelitian ini menjadi hal yang menarik untuk dilakukan.

Ucapan terimakasih penulis saya sampaikan kepada Ayah (H.Yudianto) dan Mama (Hj.Aswa) dan saudara – saudara yang telah mendidik dan memberikan dorongan serta semangat kepada penulis: Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Bapak Muhammad Fahmi, S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran – saran dengan tulus dan ikhlas, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis arti dari kesabaran dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima

kasih kepada pihak – pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan karyawan/karyawati
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Bapak Mizan, S.E.,M.Si.,Ak.,CA Selaku Pembimbing Akademik
6. Pimpinan beserta staf dan karyawan-karyawati dinas Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD).
7. Mama dan Ayah, Terimakasih atas do'a yang tiada henti dan motivasi yang diberikan sampai saat ini sampai saya menjadi seorang sarjana berkat Mama dan Ayah, terimakasih banyak atas pengorbanannya sampai saat ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas – ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal dan ibadahnya yang kita lakukan mendapat balasan Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Juli 2019

Penulis,


Ayu Sakina

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Grand Teori	11

a. Teori Kepentingan	11
b. Teori Asas Daya Beli	11
2. Teori Target Pendapatan Daerah	12
a. Pengertian Target Pendapatan Daerah	12
b. Pengertian Pajak Daerah	13
c. Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah	15
d. Sistem Pemungutan, Pemungutan Pajak Daerah, dan Jenis Pajak Daerah.....	16
3. Sosialisasi Perpajakan	17
a. Pengertian Sosialisasi Perpajakan	17
b. Indikator Sosialisasi Perpajakan	18
4. Kesadaran Wajib Pajak	19
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	19
b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	20
5. Sanksi Perpajakan	21
a. Pengertian Sanksi Perpajakan.....	21
b. Indikator Sanksi Perpajakan.....	22
6. Kualitas Pelayanan Fiskus	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus.....	23
b. Fungsi Pelayanan Fiskus	24
c. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	25
7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	26

b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak	27
c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
B. Keterkaitan Variabel	29
C. Penelitian Sebelumnya	30
D. Kerangka Pemikiran	31
E. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Operasionalisasi Variabel	35
D. Populasi & Sampel	36
E. Data yang Diperlukan	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	39
1. Analisis Data.....	39
2. Teknik Analisis.....	40
a. Uji Validitas.....	41
b. Uji Reliabilitas.....	42
c. Uji Asumsi Klasik.....	43
d. Uji Hipotesis	44
e. Regresi Linier Berganda.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
--------------------------	----

1. Gambaran Umum Restoran	46
2. Gambaran Umum Responden.....	47
B. Hasil Pengelolahan Data Penelitian.....	48
1. Uji Data	48
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	50
c. Uji Asumsi Klasik.....	51
1) Uji Normalitas.....	52
2) Uji Heteroskedastisitas.....	53
3) Uji Autokorelasi	54
4) Uji Multikolinearitas	55
5) Analisis Regresi Berganda.....	56
6) Uji Hipotesis	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Data Laporan Tunggakan Wajib Pajak.....5
Tabel I.2	Survei Pendahuluan6
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Sebelumnya.....29
Tabel III.1	Jumlah Restoran yang Berada di Wilayah Ilir Timur Kota Palembang.....33
Tabel III.2	Operasionalisasi Variabel35
Tabel III.3	Daftar jumlah Restoran di Wilayah Kecamatan Ilir Timur Kota Palembang.....37
Tabel IV.1	Sampel Penelitian58
Tabel IV.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....58
Tabel IV.3	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Tata Cara Sosialisasi.60
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Frekuensi Sosialisasi.61
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kejelasan Sosialisasi Pajak.....62
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Pengetahuan Perpajakan63
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kesadaran akan Mengetahui dan Mengerti Manfaat Serta Fungsi Pajak.....64
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kesadaran Untuk Membayar Pajak.....65

Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kesadaran akan Manfaat Pajak.....	66
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	67
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	68
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Keandalan.....	69
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Jaminan.....	70
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Responsif.....	71
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Empati.....	71
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mendaftarkan Diri.....	73
Tabel IV.17	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan	74
Tabel IV.18	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Terutang.....	75
Tabel IV.19	Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan.....	76
Tabel IV.20	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	77
Tabel IV.21	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	78
Tabel IV.22	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	79
Tabel IV.23	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
Tabel IV.24	Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Perpajakan.....	82
Tabel IV.25	Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	82

Tabel IV.26	Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak.....	83
Tabel IV.27	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	84
Tabel IV.28	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Restoran	85
Tabel IV.29	<i>Hasil Pengujian One Sample Kolmogorov Smirnov.....</i>	86
Tabel IV.30	Hasil Pengujian Autokorelasi	89
Tabel IV.31	Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel IV.32	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel IV.33	Hasil Pengujian Uji F.....	94
Tabel IV.34	Hasil Pengujian Uji t.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Normalitas (normal P-P plot).....	86
Gambar IV.2 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Heteroskedastisitas (<i>scatter plot</i>).....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Tabulasi
Lampiran 3	Hasil output SPSS
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai Riset
Lampiran 5	Sertifikat TOEFL
Lampiran 6	Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Quran
Lampiran 7	Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 8	Biodata Penulis

Abstrak

Ayu Sakina/222015264/ Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran (Wajib Pajak Restoran di Wilayah Kec. Ilir Timur yang berada di Kota Palembang)

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan untuk usaha restoran. Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi penerimaan negara untuk mendanai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mempertimbangkan peran penting pajak, pemerintah dalam hal ini, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya adalah transformasi sistem pembayaran pajak dari sistem penilaian resmi menjadi sistem penilaian diri. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Data yang diperoleh dari 50 responden. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sanksi perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha restoran.

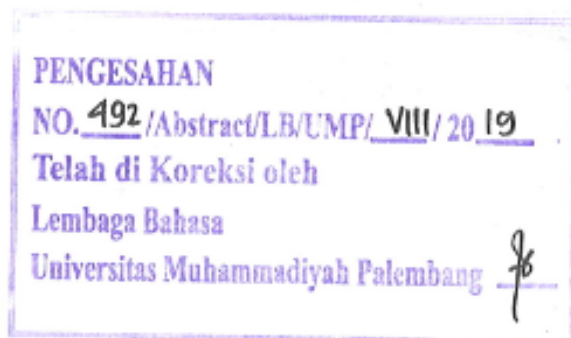
Kata Kunci: Sosialisasi, Kesadaran, Sanksi, Pelayanan, Pajak.

Abstract

Ayu Sakina/222015264/The Influence of Tax Socialization, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and Fiscus Service Quality against the Corporate Taxpayers Compliance for Restaurant Business (Restaurant Taxpayers in Kec. Ilir Timur of Palembang City)

This research objective was to find out the influence of tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and fiscus service quality against the corporate taxpayer compliance for Restaurant business. Tax has a very important role for state revenue to fund various forms of expenditure with the aim of improving public welfare, considering the important role of taxes, the government in this case, the Directorate General of Taxes has made various efforts to maximize tax revenue. One of them was the transformation of the tax payment system from the official assessment system into a self-assessment system. There were 50 respondents which obtained as the data. Questionnaire was used to collect the data. Both qualitative and quantitative techniques were used in analyzing the data. The results of this study indicated that tax socialization has a positive and significant influence on the Corporate taxpayer compliance for restaurant business; the tax sanction also has positive and significant influence to the corporate taxpayer compliance for restaurant business; taxpayer awareness has no influence and was not significant on restaurant business taxpayer compliance, fiscus services quality have a negative and significant influence on restaurant business entity taxpayer compliance.

Keyword: Socialization, Awareness, Sanction, Service, Tax.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu negara dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan dan kemajuan negara. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang pasti dan mencerminkan kegotong royongan masyarakat dalam membiayai negara.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah.

Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran yang aktif dari seluruh masyarakat indonesia khususnya wajib pajak itu sendiri. Pendapatan

daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memandirikan daerah. Pendapatan daerah berasal dari penerimaan dana perimbangan pusat dan daerah, pendapatan asli daerah, dan pendapatan lain-lainnya. Penerimaan daerah dari sektor pajak daerah akan di gunakan untuk membiayai pengeluaran penerimaan daerah serta pembangunan daerah, sehingga jumlah penerimaan pajak perlu dan harus di upayakan untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Peningkatan di bidang pendanaan yang salah satu tujuannya adalah pembangunan, kota Palembang berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak daerah. Dimana pendapatan daerah berasal dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, serta pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Banyaknya pajak daerah yang telah di sebutkan, pajak restoran menjadi salah satu pajak yang sangat potensial.

Peraturan daerah Kota Palembang nomor 25 tahun 2002 tentang pajak restoran, dengan di tetapkannya undang-undang no 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang nomor 18 tahun 1997 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak restoran merupakan pajak daerah kota Palembang. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang di sediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyediaan makanan dan minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, bar, dan sejenisnya.

Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu di kaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Faktor yang pertama sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan keterampilan, dan sikap masyarakat dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan(surat edaran direktur jendral pajak nomor SE-98/pj/2011).

Yuliasari (2015) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki hal peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya perpajakannya secara rutin. Yuliasari (2015) Dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tawas, Poputra & Lambey (2017) dalam penelitiannya secara persial sosialisasai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang enantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara

(Suardikha, 2016). Teori legitimasi jika dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak, teori legitimasi sangat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak. Kesadaran akan kewajiban yang tinggi dari wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Berdasarkan penelitian Jaya & Jati (2016) menunjukkan peningkatan kesadaran wajib pajak menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Dalam penelitian Dewi & Sukartha (2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga sanksi perpajakan. Peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dibentuk dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak bahwa pajak tersebut sangat penting bagi penerimaan pendapatan daerah demi menunjang kesejahteraan masyarakat sehingga dapat terbentuknya pemahaman dari masyarakat tentang hak dan kewajiban yang dimilikinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2016).

Berdasarkan penelitian Renza (2015) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, dalam penelitian Chandra (2018) menunjukkan hal yang berbeda yakni sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Faktor keempat kualitas pelayanan fiskus. kualitas pelayanan dari kantor pembayaran pajak juga sangat penting guna meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak membayar pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu

kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Djarmikowati, 2015).

Berdasarkan penelitian Katini & Suardana (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian Renza (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah data tunggakan wajib pajak restoran berdasarkan survey di wilayah kecamatan ilir timur yang berada di kota Palembang yang di peroleh dari badan pemeriksaan pajak daerah (BPPD) kota Palembang sebagai berikut :

Tabel I.1
Data Laporan Tunggakan Wajib Pajak
Restoran dikecamatan ilir timur kota Palembang Tahun 2018

No	Nama Restoran	Lama Penunggakan	Jumlah Angsuran Per Bulan	Jumlah yang harus dibayar
1	Rm. Puspa sari	10 Bulan	Rp. 330.000	Rp. 3.330.000
2	RM. Serba Rasa	5 Bulan	Rp. 300.000	Rp .1.500.000
3	RM. Hikmah Fajar 1	11 Bulan	Rp. 400.000	Rp. 4.400.000
4	DamasPutraJaya	8 Bulan	Rp. 500.000	Rp. 4000.000
5	House Of Merich	5 Bulan	Rp. 500.000	Rp. 2.500.000

Sumber :Data dari Kantor BPPD,2019

Penjelasan diatas dapat dibuat survei dan diambil 5 sampel Restoran untuk bisa dilihat tingkat kepatuhan dalam membayar pajak dan memahami tentang Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Nama Restoran	Fenomena yang diterima
RM. Serba Rasa Jl Pasar No 168	Wajib pajak pribadi, selalu melakukan pembayaran pajak, dimana RM. Serba Rasa , akan tetapi kurangnya kesadaran wajib pajak membuat kepatuhan RM Serba Rasa dalam membayar pajak kurang stabil. RM Serba Rasa memerlukan adanya sosialisasi perpajakan, agar dapat lebih memahami tentang peraturan wajib pajak.
RM. Puspa Sari Jl. Letko Iskandar No. 434-D	Wajib pajak pribadi, selalu dalam melakukan pembayaran pajak, dimana RM. Puspa juga sangat membutuhkan pelayanan fiskus nya, apakah pelayanan fiskus sudah memberikan pelayanan yang baik yang mampu menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak.
RM. Hikamah Pajar 1 JL. Letko Iskandar No.291	Wajib pajak pribadi, selalu dalam membayar pajak , akan tetapi RM. Hikamah Pajar 1 kurang patuh dalam membayar pajak sehingga RM Hikamah Pajar 1 sangat memerlukan adanya sosialisasi perpajakan, agar bisa di berikan materi tentang kepatuhan untuk membayar pajak, maka dari itulah sering terjadinya tidak patuh dalam membayar pajak, bisa terjadi karena kurangnya kesadaran wajib pajak sehingga bisa terjadi kurang patuh untuk membayar pajak.
RM. DJS Jl. Jendral Sudirman No. 1051.	Wajib pajak pribadi, selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak RM.DJS selalu mematuhi kepatuhan pajak, dikarenakan RM.DJS takut dikenakan sanksi perpajakan dan selalu mengikuti sosialisasi sehingga bisa menumbuhkan kesadaran wajib pajak dan dapat mengerti dengan peraturan wajib pajak.
RM. Danius Putra Jaya Jl KolonelAtmo Kel 17 ilir	Wajib pajak pribadi, selalu melakukan pembayaran pajak, penyebab RM. Danius Putra Jaya kurang patuh dalam membayar pajak karena RM Danius Putra Jaya sangat memerlukan adanya sosialisasi perpajakan, agar bisa di berikan materi tentang kepatuhan untuk membayar pajak, agar tidak terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak, bisa terjadi karena wajib pajak takut akan sanksi perpajakan sehingga tingkat kepatuhan kurang stabil.

Sumber:Penulis,2019

Berdasarkan penelitian diatas, untuk itulah peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib**

Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Restoran.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

dengan penelitian ini, peneliti dapat terlibat langsung dalam praktek perencanaan pajak serta menambah pengetahuan serta pemahaman peneliti dalam bidang perpajakan khususnya terkait perencanaan pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan serta informasi bagi wajib pajak yang ingin mengimplementasikan perencanaan pajak.

3. Bagi Almamater

Diharapkan dapat menjadikan bahan referensi untuk pembaca guna pengembangan penelitian berikutnya terkait perencanaan pajak, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulis dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim. 2015. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Salemba Empat: Jakarta
- Adiyati. 2017. *Pengaruh sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran: Jakarta.
- Ahmad Yani. 2015. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Albari. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 13 No. 1
- Anita, Yuli Siregar dkk. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro.
- Ayu Mila Renza. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kota Surakarta.
- A Rahayu. H Lutfie. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelayanan Tambah Daya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. PLN (Persero) Area Cijawura. Bandung : *Journal eProceedings of Applied Science*
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Penerbit BFEE UGM: Yogyakarta
- Chairil Anwar Pohan. 2015. *Manajemen Perpajakan, Edisi Revisi*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Djarmikowati, Sri Hartini. 2015. Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah. *Telaah Bisnis*, X (1): h: 43-60.
- Eken Patmasari, Trimurti ,dan Suhendro. 2016. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. Seminar Nasional IENACO – 2016 ISSN: 2337 – 4349
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Heriyanto & Tolly. 2013. *Perpajakan di Indonesia. Buku 3. Edisi 1*. Salemba Empat: Yogyakarta.

- Ida Bagus Meindra Jaya & I Ketut Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.
- Kevin Chandra. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Manik Asri, Wuri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2015. Perpajakan Edisi Revisi 2015 . Andi: Yogyakarta
- Ni Kadek Okta Yasi Katini & Ketut Alit Suardana. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.
- Ni Made Lisa Rusmayani & Ni Luh Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Nila Puspita. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Nugroho, Agus. 2016. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Oktaviane Lidya Winerungan. 2016. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.
- Priyastama, Romie. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan dan Analisis Data*. Start Up: Yogyakarta.
- Purwanti. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak atas Pelaksanaan Sanksi Denda, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Putu Aditya Pranata & Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak.

- Putu Septiana Dewi & I Made Sukartha. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Hotel.
- Rahardjo Adisasmita. 2016 *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*. Graha Ilmu: Jakarta
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains
- R.A Meiska Lianty, Dini Wahjoe Hapsari, Kurnia. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. Salemba Empat: Jakarta Selatan 12610.
- Siahaan, Marihot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi*. Rajawali Pers: Jakarta
- Suardika, I Made Sadha. 2016. Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sugeng Wahono. 2012. *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Gramedia Direct: Mojokerto
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet: Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Tawas, V. B. J., Poputra, A. T., & Lambey, R. 2017. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarih Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Semarang), 4(4), 912–921. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/14530>)
- Uma Sekaran & Roger Bougie. 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Buku 1. Edisi Keenam*. Penerbit Salemba Empat: Yogyakarta.
- Warsito. 2015. *Hukum Pajak*. PT. Rajawali Grafindo Persada: Jakarta

Yuliasari, Wirda Salisa, et al. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)*; Vol. 4 No. 2.