



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
(Studi Empiris Di UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru  
Kota Administrasi Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana ( S1 ) Akuntansi**

**MERCU BUANA**

**OLEH  
SUSANTI  
43220110131**

**PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2025**



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
(Studi Empiris Di UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru  
Kota Administrasi Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana ( S1 ) Akuntansi**

**MERCU BUANA**

**OLEH  
SUSANTI  
43220110131**

**PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Susanti  
NIM : 43220110131  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi Empiris di UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan)  
Tanggal Sidang : 12 Agustus 2025

Disahkan Oleh:  
Pembimbing



Suri Mahrani, S.Sos., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Akuntansi





Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA-08255543



Scan QR or [click here](#) to Verification

	<b>BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>			
No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi		
Tgl. Efektif	25 September 2024			

### SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : SUSANTI  
**NIM** : 43220110131  
**Fakultas / Program Studi** : FEB / Akuntansi  
**Jenis** : Skripsi  
**Judul Tugas Akhir** : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN (Studi Empiris Di UPRD Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan)  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 March 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket:** Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Maret/26/0000000948/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam skripsi ini :

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi Empiris Di UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Nama : Susanti

NIM : 43220110131

Program Studi : S1 - Akuntansi

Tanggal : 31 Juli 2025

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Juli 2025



Susanti

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi Empiris di UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan)”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana .

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Suri Mahrani, S.Sos, M.Ak sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan, kritik dan saran serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Hari Setiawati, Ak. MSi, CA sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Orangtua tercinta, Alm/Almh. Bapak dan Mama yang saya tahu selalu melihat saya dari jauh sana, Suami tercinta Abdi Nugroho yang selalu memberikan cinta dan semangatnya untuk saya, serta Kakak – kakak saya Suprihatin, Fitriani, Aris

Yuliantoro, Fadillah Rosidi dan Susanto yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Haikal dan Davi dari UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru selaku narasumber yang telah memberikan data serta informasi yang saya butuhkan untuk penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, aamiin.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanti', written in a cursive style.

Susanti

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana pemahaman wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, kualitas layanan, serta penerapan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan dan kontribusi pajak restoran di Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, sepanjang tahun 2024. Kawasan ini dikenal sebagai pusat kuliner, hiburan, dan perbelanjaan, sehingga sektor pajak restoran memiliki potensi besar dalam mendukung pendapatan daerah. Namun, realisasi penerimaan pajak restoran yang belum maksimal menjadi latar belakang dilaksanakannya studi ini, khususnya terkait kepatuhan pelaku usaha restoran yang terdaftar di UPPDR Kebayoran Baru. Tujuan utama penelitian adalah mengidentifikasi pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, edukasi perpajakan, mutu pelayanan, dan sanksi perpajakan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Sampel penelitian terdiri atas 90 wajib pajak restoran yang terdaftar di UPPDR Kebayoran Baru, dipilih melalui metode accidental sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yang dikaji kesadaran wajib pajak, edukasi perpajakan, kualitas layanan, dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi UPPDR Kebayoran Baru dalam meningkatkan mutu pelayanan serta strategi sosialisasi perpajakan. Selain itu, hasil studi ini juga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan penelitian di bidang perpajakan pada masa mendatang

***Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak***

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRACT

This study aims to examine the extent to which taxpayers' understanding, tax socialization activities, service quality, and the application of sanctions affect restaurant tax compliance and contribution in Kebayoran Baru District, South Jakarta, throughout 2024. This area is known as a culinary, entertainment, and shopping center, so the restaurant tax sector has great potential in supporting regional revenue. However, the realization of restaurant tax revenues that have not been maximized is the background for the implementation of this study, especially related to the compliance of restaurant business actors registered with UPPDR Kebayoran Baru. The main objective of the study was to identify the influence of taxpayer awareness variables, tax education, service quality, and tax sanctions, both partially and simultaneously, on the level of compliance of restaurant taxpayers. The research method uses a quantitative approach with survey techniques. The research sample consisted of 90 restaurant taxpayers registered at UPPDR Kebayoran Baru, selected through accidental sampling method. Data analysis was carried out by multiple linear regression. The results of the study showed that all variables studied were taxpayer awareness, tax education, service quality, and sanctions had a significant effect on restaurant taxpayer compliance. This finding is expected to be an input for UPPDR Kebayoran Baru in improving the quality of services and tax socialization strategies. In addition, the results of this study can also be used as a reference for the development of research in the field of taxation in the future.

*Keywords: Taxpayer Awareness, Tax socialization, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (SIMILARITY) KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	10
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2. Teori Kepatuhan (Compliance Theory).....	12
3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
4. Pajak Restoran .....	13
5. Kesadaran Wajib Pajak.....	16
6. Sosialisasi Perpajakan.....	16
7. Kualitas Pelayanan .....	17
8. Sanksi Perpajakan.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	26

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	26
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	27
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	27
4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	28
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	32
1. Definisi Operasional Variabel .....	32
2. Pengukuran Variabel .....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Jenis Data.....	40
2. Metode Pengumpulan Data .....	40
E. Metode Analisis Data .....	40
1. Statistik deskriptif.....	41
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
1. Deskripsi Tingkat Pengembalian Kuisisioner .....	44
2. Deskripsi Profil Responden Penelitian .....	45
3. Deskripsi Variabel Variabel /Statistik Deskriptif.....	46
B. Uji Kualitas Data.....	48
1. Uji Validitas.....	48

2. Uji Reliabilitas .....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
C. Uji Hipotesis.....	55
1. Uji Koefisien Determinasi .....	55
2. Uji F.....	56
3. Uji T.....	57
4. Uji Regresi Linearr Berganda.....	59
D. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	61
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	62
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	63
4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	76



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Penerimaan Pajak Tahun 2020 s.d. 2023 .....	3
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	33
Tabel 3.2 Skala Likert .....	36
Tabel 4.1 Distribusi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	44
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Penelitian .....	45
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	49
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Seluruh Variabel .....	50
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4.9 Uji F .....	57
Tabel 4.10 Uji T .....	58
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda .....	60



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Plot Normalitas.....	51
Gambar 4.2 Histogram Normalitas .....	52
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data.....	76
Lampiran 2. Hasil Pengujian.....	86
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 4. Foto Penyebaran Kuisisioner .....	95
Lampiran 5. Foto Koordinasi dengan UPPRD Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.....	98



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA