

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, KESADARAN MEMBAYAR
PAJAK, DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK RESTORAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



AZKA AULIA GUNAWAN

1191002006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Azka Aulia Gunawan

NIM :1191002006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 September 2026

HALAMAN PENGESAHAN

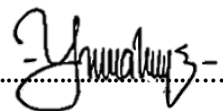
Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Azka Aulia Gunawan
NIM : 1191002006
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Membayar Pajak,
dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Restoran.

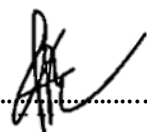
Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E, M.Si.,
AFA, CSRS, CSRA.

()

Penguji 1 : Dr. Tita Djuitaningsih, S.E, M.Si.,
Ak., CA.

()

Penguji 2 : Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 September 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA., CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Dr. Tita Djuitaningsih, S.E, M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Amelia Sandra, S.E., M.Si., M.Ak selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Pihak Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
5. Kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa telah memberikan bantuan dukungan material dan moral sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Ika, Silmi, Firzah, dan Vera teman seperjuangan yang saling membantu dan memberikan semangat selama masa perkuliahan dan teman diskusi penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 September 2026



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azka Aulia Gunawan
NIM : 1191002006
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PELAYANAN PAJAK, KESADARAN MEMBAYAR
PAJAK, DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK RESTORAN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Non-eksklusif* ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 September 2026

Yang menyatakan



Azka Aulia Gunawan

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, DAN
SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK RESTORAN**

Azka Aulia Gunawan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan pajak, kesadaran membayar pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah restoran. Teori yang digunakan untuk membangun dan menguji hipotesis penelitian ini adalah *slippery slope theory*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak daerah restoran yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 47.195. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 wajib pajak restoran. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 29. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pajak, kesadaran membayar pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kesadaran membayar pajak, pelayanan pajak, sosialisasi pajak,

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF TAX SERVICES, AWARENESS OF PAYING TAXES, AND TAX
SOCIALIZATION ON RESTAURANT TAXPAYER COMPLIANCE**

Azka Aulia Gunawan²

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of tax services, tax payment awareness, and tax socialization on the compliance of restaurant taxpayers. The theory used to build and test the hypothesis of this research is the slippery slope theory. The population of this study is represented by taxpayers of restaurants registered with the Regional Revenue Agency (Bapenda) of DKI Jakarta Province. The population used in this study consisted of 47,195 individuals. The sampling technique used is the purposive sampling method. The sample used in this study consisted of 75 restaurant taxpayers. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS 29. The results of this study conclude that tax services, awareness of paying taxes and tax socialization have a positive effect on the tax compliance of restaurant taxpayers.

Keywords: *awareness of paying taxes, tax services, tax socialization, taxpayer compliance.*

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 <i>Slippery Slope Framework</i>	10
2.1.2 Pajak Daerah	12
2.1.3 Pajak Restoran.....	13
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.5 Pelayanan Pajak.....	17
2.1.6 Kesadaran Membayar Pajak	20
2.1.7 Sosialisasi Pajak	22
2.1.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
2.2 Hipotesis	27
2.2.1 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	27
2.2.2 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	28
2.2.3 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Populasi dan Sampling	31
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel	32
3.4 Metode Analisis Data	36

3.4.1 Statistik Deskriptif.....	36
3.4.2 Uji Kualitas Data	36
3.4.2.1 Uji Validitas (<i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i>). 36	
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.4.2.3 Uji Hipotesis	37
3.5 Model Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	39
4.1.2 Uji Kualitas Data	41
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	41
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	46
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	47
4.2.3 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran	47
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Keterbatasan.....	49
5.3 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Slippery Slope Framework</i>	10
Gambar 3.1	Model Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penerimaan Pajak Negara Indonesia Tahun 2020-2025.....	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Penerimaan Pajak Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2025	3
Tabel 1.3 Data Jumlah Restoran Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2025	4
Tabel 1.4 Rekapitulasi Penerimaan Pajak Daerah Restoran Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2025.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Demografi Responden	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kesadaran Membayar Pajak.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi <i>Linear</i> Berganda.....	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	61
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden	68
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas <i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i>	69
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	74