

TUGAS AKHIR
PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PEREPSI SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada pajak Hotel dan Restoran yang ada di Kabupaten Temanggung)



Disusun oleh:

Andreani Aurelia Putri

2021200130

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
PERPAJAKAN
POLITEKNIK YKPN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Politeknik YKPN Yogyakarta.

TUGAS AKHIR
PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEREPSI SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada pajak Hotel dan Restoran yang ada di Kabupaten Temanggung)

Disusun oleh:

Andreani Aurelia Putri

2021200130

Yogyakarta, 04 Agustus 2025

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan


Hermala Kusumadewi SE., M.Si

NIDN. 0507069101

Dosen Pembimbing


Dr. Nung Harjanto, M.A.A.C., Ak., CA

NIDN. 0501127201

Mengetahui,

Politeknik YKPN

Direktur



Prof. Dr. Krismiaji, M. Sc., Ak., CA.

NIDN. 0524126101

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan pajak yang ditunjukkan oleh pelaku usaha hotel dan restoran di Kabupaten Temanggung masih menjadi tantangan utama dalam upaya memaksimalkan pendapatan pajak daerah. Rendahnya tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh adanya ketidakharmonisan antara tingkat pengetahuan, persepsi terhadap sanksi, serta mutu layanan perpajakan dengan harapan wajib pajak yang terus berkembang. Penelitian ini merujuk pada kerangka *Theory of Planned Behavior*, *Deterrence Theory*, serta *Social Exchange Theory* untuk merumuskan keterkaitan antara variabel pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap sanksi, dan kualitas layanan pajak sebagai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan. Melalui metode kuantitatif dengan survei dan penyebaran kuesioner kepada 100 pengelola hotel dan restoran di wilayah Temanggung. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode random sederhana agar representatif. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui regresi linier berganda, serta dilengkapi dengan pengujian validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik untuk menjamin keandalan model yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik tingkat pengetahuan perpajakan maupun mutu layanan pajak ternyata memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan, yang menunjukkan adanya sikap kritis dari wajib pajak terhadap kelemahan sistem dan layanan perpajakan daerah. Sementara itu, persepsi terhadap sanksi pajak tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan, menandakan bahwa sistem sanksi yang ada belum efektif dalam menimbulkan efek jera. Model regresi yang digunakan mampu menjelaskan 39,2% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, adapun faktor lain di luar batas penelitian ini turut mempengaruhi sisanya. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan variabel diperluas dan pendekatan metodologis diperdalam, sehingga dapat mengungkap lebih jauh kompleksitas berbagai aspek yang berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak pada pengelolaan pajak di tingkat daerah..

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEREPSI SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada pajak Hotel dan Restoran yang ada di Kabupaten Temanggung)” tepat pada waktunya. Mahasiswa diwajibkan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Politeknik Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Proses penulisan Tugas Akhir ini dapat berlangsung dengan baik berkat bimbingan, saran, doa, dan dukungan yang sangat membantu penulis dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Krismiaji, M.Sc., Ak., C.A. Selaku Direktur utama Politeknik YKPN Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nung Harjanto, M.A.A.C., Ak., CA. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan benar.
3. Bapak Niam Ansori dan Ibu Suwarni. Selaku Orang Tua Penulis yang telah mencurahkan segala cintanya, doanya, dan dukungannya baik secara moril dan material.
4. Kakek Mawardi dan Nenek Sarah yang selalu memberi semangat dan doa tiada henti kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik YKPN Yogyakarta yang telah memberikan wawasan pengetahuan dan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta motivasi sehingga memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya tugas akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan turut berperan aktif dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi

kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan dalam tugas akhir ini dan penulis sangat berharap semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 04 Agustus 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andreani Aurelia Putri', with a stylized flourish at the end.

Andreani Aurelia Putri

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL.....v

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang.....1

B. Cakupan Pembahasan.....6

C. Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir6

BAB II KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA.....9

A. Landasan Teori.....9

B. Tinjauan Pustaka.....21

C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....23

D. Hipotesis Penelitian.....25

BAB III METODE PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI.....26

A. Jenis Penelitian26

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....27

C. Populasi dan Sampel28

D. Teknik Pengumpulan Data31

E. Definisi Operasional Variabel.....32

F. Validitas dan Reabilitas Instrumensi36

G. Metode Analisis Data.....36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....45

A. HASIL PENELITIAN45

B. PEMBAHASAN69

BAB V PENUTUP72

A. KESIMPULAN72

B. SARAN73

DAFTAR PUSTAKA75

LAMPIRAN.....80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Aspek Pertanyaan.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Jenis Pajak Yang Dikelola	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Usia Responden.....	49
Tabel 4.4 Kecamatan Responden	50
Tabel 4.5 Pendapatan	52
Tabel 4.6 Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi Sanksi Pajak	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Pelayanan Pajak.....	55
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov Smirnov	60
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.14 Uji t (Parsial)	66
Tabel 4.15 Uji R^2	68
Tabel 4.16 Uji F (Simultan)	69