

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN DI KOTA BANJARMASIN**

LISDA FAADILA WAFROH

2110313320018



PROGRAM STUDI

S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN DI KOTA BANJARMASIN

LISDA FAADILA WAFROH
2110313320018

Skripsi
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

PROGRAM STUDI
S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
RESTORAN DI KOTA BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

LISDA FAADILA WAFROH

NIM: 2110313220006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 11/11/2025 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing



Hamdani, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19670624 199403 1 004

Penguji I



Norlena, SE, MSA, Ak, CA
NIP. 196704291995032001

Penguji II



Yohana Yustika Sari, SE, MSA
NIP. 198308202005012001

Mengetahui
Koordinator Prodi SI Akuntansi



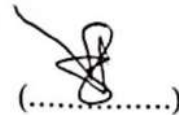
Alfian, SE, M.Si, Ak, CA, CPS (Aus)
NIP. 19750321 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Lisda Faadila Wafroh
NIM : 2110313320018
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 11 November 2025
Waktu, Tempat : 08.30 – 11.00 WITA, Ruang Ujian I

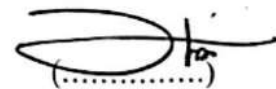
Tim Penguji

Pembimbing : Hamdani, SE, M.Si, Ak, CA



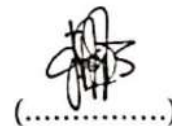
(.....)

Penguji I : Norlena, SE, MSA, Ak, CA



(.....)

Penguji II : Yohana Yustika Sari, SE, MSA



(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Lisda Faadila Wafroh
NIM : 2110313320018
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Banjarmasin
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 11 November 2025
Waktu, Tempat : 08.30 – 11.00 WITA, Ruang Ujian 1

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji.

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 21 November 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

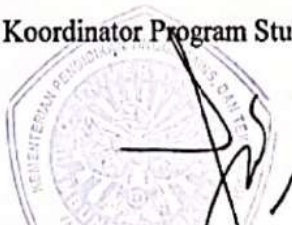
Mahasiswa



Hamdani, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19670624 199403 1 004

Lisda Faadila Wafroh
NIM: 2110313320018

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfian, SE, M.Si, Ak, CA, CPS (Aus)
NIP: 19750321 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenar-benarnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Banjarmasin ini sepenuhnya merupakan hasil penelitian yang saya lakukan sendiri. Segala bentuk kutipan maupun bantuan dari pihak lain telah dicantumkan sesuai ketentuan yang berlaku. Skripsi ini juga belum pernah diajukan ataupun dipublikasikan untuk kepentingan lain oleh pihak manapun. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menanggung konsekuensi hukum atas ketidakbenaran tersebut.

Banjarmasin, 21 Novemeber 2025

Yang membuat pernyataan,



Lisda Faadila Wafroh

NIM. 2110313320018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya serta tidak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Banjarmasin”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar pada jenjang Sarjana (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini penulis sadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, doa, semangat, dukungan, dan nasihat dari semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, sehingga dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat beserta jajaran.
2. Bapak H. Alfian Misran, SE, M.Si, Ak, CA, CPS (Aus) selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Mutmainah, S.Ak, M.Ak selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan nasihat dan bimbingan selama proses perkuliahan.

4. Bapak Hamdani, SE, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga bagi penulis.
5. Ibu Norlena, SE, MSA, Ak, CA selaku Dosen Penguji I dan Ibu Yohana Yustika Sari, SE, MSA selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu selama proses perkuliahan serta selama melakukan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh pihak dari Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin yang telah memberikan informasi terkait data-data yang diperlukan dan memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner dalam penelitian ini.
10. Orang tua penulis, (Alm) Bapak H. Muhammad Noor dan Ibu Hj. Gusti Erwina Darmawati yang telah membesarkan dan mendidik dengan sebaik mungkin, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan yang tiada henti dalam setiap langkah penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
11. Kakak, keluarga besar, dan seseorang yang istimewa dalam hidup penulis, yang selalu hadir memberikan doa, dukungan moril maupun materiil, serta perhatian

tanpa kenal lelah. Terima kasih kepada kakak tercinta yang selalu memberikan motivasi, nasihat, serta teladan untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah. Terima kasih pula kepada keluarga besar yang senantiasa menyemangati, mendoakan, dan menjadi tempat pulang penuh kehangatan di setiap suka maupun duka. Ucapan terima kasih yang sangat dalam juga penulis sampaikan kepada seseorang yang istimewa, yang dengan kesabaran, pengertian, perhatian, dan dukungan penuh selalu menemani penulis dalam suka dan duka. Kehadiran, doa, dan semangat dari orang-orang terkasih ini adalah kekuatan besar yang membantu penulis melewati segala proses hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Sahabat-sahabat penulis, Lita, Ella, Nadia, Chia, Lea, Sentya, Suci, Ratih, dan Bibil. Terima kasih atas setiap kebersamaan, canda tawa, dan dukungan yang telah diberikan. Kalian bukan hanya sekadar teman, tetapi sudah menjadi keluarga kedua yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih karena selalu memberikan semangat ketika penulis mulai merasa lelah, menemani dalam setiap proses perkuliahan, berbagi cerita, serta memberikan warna dalam perjalanan ini. Kehadiran kalian membuat semua rasa lelah menjadi ringan, membuat masa perkuliahan penuh kenangan indah, dan menjadi bagian penting yang tidak akan pernah penulis lupakan.

13. Terakhir, peneliti juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang melewati berbagai proses panjang dengan segala keterbatasan, rasa lelah, dan keraguan. Terima kasih kepada diri ini yang tidak menyerah meskipun sering berada di titik terendah, yang terus mencoba bangkit setiap kali jatuh, dan yang tetap berusaha menyelesaikan perjalanan ini dengan sabar dan penuh harapan.

Semoga semua perjuangan ini menjadi bukti bahwa kerja keras tidak pernah mengkhianati hasil.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pembaca, serta menjadi tambahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti juga berdoa semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua serta meridhai setiap langkah yang kita tempuh dalam perjalanan kehidupan.

Banjarmasin, 21 November 2025

Penulis

Lisda Faadila Wafroh
NIM. 2110313320018

ABSTRACT

Lisda Faadila Wafroh (2025). The Influence of Service Quality, Tax Understanding, and Tax Sanctions on Restaurant Taxpayer Compliance in Banjarmasin City.

Supervisor: Hamdani

This study aims to analyze the influence of Tax Service Quality, Tax Understanding, and Tax Sanctions on Restaurant Taxpayer Compliance, with a focus on food stalls in Banjarmasin City. The independent variables in this research are Service Quality, Tax Understanding, and Tax Sanctions, while the dependent variable is Restaurant Taxpayer Compliance.

This research is a quantitative study. The data collection technique employed was a questionnaire distributed to food stall taxpayers registered at BPKPAD Banjarmasin City. The total sample consisted of 81 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the aid of IBM SPSS Statistics software.

The results of the study indicate that the Service Quality variable does not have a significant effect on Restaurant Taxpayer Compliance, the Tax Understanding variable has a significant effect on Restaurant Taxpayer Compliance, and the Tax Sanctions variable has a significant effect on Restaurant Taxpayer Compliance. Simultaneously, the three independent variables significantly influence Restaurant Taxpayer Compliance in Banjarmasin City.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Service Quality, Tax Understanding, Tax Sanctions.*

ABSTRAKSI

Lisda Faadila Wafroh (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Banjarmasin.
Pembimbing: Hamdani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan fokus pada rumah makan di Kota Banjarmasin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak, sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak rumah makan yang terdaftar di BPKPAD Kota Banjarmasin. Jumlah sampel yang digunakan adalah 81 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, variabel Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, dan variabel Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak.

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	ix
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Grand Theory	15
2.1.1 Teori Atribusi.....	15
2.1.2 Pajak.....	16
2.1.2.1 Pengertian Pajak.....	16
2.1.2.2 Fungsi Pajak.....	17
2.1.2.3 Pembagian Pajak	17
2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	18
2.1.3 Pajak Daerah	19
2.1.3.1 Pengertian Pajak Daerah	19
2.1.3.2 Jenis Pajak Daerah	19
2.1.4 Pajak Restoran	20
2.1.4.1 Wajib Pajak Restoran.....	22
2.1.4.2 Objek dan Subjek Pajak Restoran.....	23
2.1.4.3 Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Restoran	23
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	24

2.1.5.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.5.2	Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak..	25
2.1.5.3	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.6.1	Pengerian Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.6.2	Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.1.7	Pemahaman Perpajakan	30
2.1.7.1	Pengertian Pemahaman Perpajakan	30
2.1.7.2	Indikator Pemahaman Perpajakan.....	30
2.1.8	Sanksi Pajak.....	31
2.1.8.1	Pengertian Sanksi Pajak	31
2.1.8.2	Macam-Macam Sanksi Pidana.....	32
2.1.8.3	Indikator Sanksi Pajak	34
2.2	Penelitian Terdahulu	35
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS		39
3.1	Kerangka Konseptual.....	39
3.2	Model Penelitian	41
3.3	Hipotesis Penelitian.....	41
3.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
3.3.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
3.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
BAB IV METODE PENELITIAN		44
4.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	44
4.2	Jenis Penelitian.....	44
4.3	Tempat / Lokasi Penelitian	44
4.4	Unit Analisis	44
4.5	Sumber Data.....	45
4.6	Populasi dan Sampel	45
4.7	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	46
4.7.1	Variabel Terikat	47
4.7.2	Variabel Bebas	48
4.8	Teknik Pengumpulan Data.....	51

4.9	Teknik Analisis Data.....	52
4.9.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.9.2	Uji Kualitas Data	52
4.9.2.1	Uji Validitas	52
4.9.2.2	Uji Reliabilitas	53
4.9.3	Pengujian Uji Asumsi Klasik.....	53
4.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.9.5	Uji Hipotesis	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		58
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
5.2	Hasil dan Analisis	60
5.2.1	Karakteristik Responden.....	60
5.2.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.2.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	61
5.2.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Omset Usaha Restoran... ..	62
5.2.2	Statistik Deskriptif.....	63
5.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	65
5.2.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	66
5.2.3.2	Variabel Pemahaman Perpajakan (X2)	69
5.2.3.3	Variabel Sanksi Pajak (X3).....	71
5.2.3.4	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	73
5.2.4	Uji Kualitas Data	76
5.2.4.1	Uji Validitas	77
5.2.4.2	Uji Reliabilitas	78
5.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	79
5.2.5.1	Uji Normalitas.....	79
5.2.5.2	Uji Multikolinearitas	81
5.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	82
5.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda	84
5.2.7	Uji Fit Model	87
5.2.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
5.2.9	Pengujian Hipotesis	88
5.2.10	Pembahasan Hasil Penelitian	90

5.2.10.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	90
5.2.10.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	93
5.2.10.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	95
5.2.11	Implikasi Hasil Penelitian.....	98
5.2.11.1	Implikasi Teoritis.....	98
5.2.11.2	Implikasi Praktis.....	99
5.2.12	Keterbatasan Penelitian.....	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		101
6.1	Kesimpulan.....	101
6.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....		104
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi dan Target Pajak Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019-2023 ..	2
Tabel 1.2 Perkembangan Data Rumah Makan di Kota Banjarmasin 2019-2023	3
Tabel 1.3 Tabel dan Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019-2023 (dalam miliar rupiah)	5
Tabel 1.4 Tabel dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Banjarmasin Tahun 2019-2023.....	6
Tabel 1.5 Realisasi Denda Pajak Restoran Kota Banjarasin Tahun 2019-2023	7
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.5 Skala Likert.....	51
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Omset Usaha Restoran	62
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif	63
Tabel 5.6 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	67
Tabel 5.7 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Pemahaman Perpajakan	69
Tabel 5.8 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Sanksi Pajak	71
Tabel 5.9 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Tabel 5.10 Uji Validitas	77
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas	79
Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	84

Tabel 5.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	85
Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
Tabel 5.17 Hasil Uji T.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.2 Model Penelitian	41
Gambar 5.1 Grafik P-P Plot	81
Gambar 5.2 Grafik Scatterplot	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	109
Lampiran 2 Jawaban Responden (Data Penelitian)	113
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	120
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	121
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	124
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda	126
Lampiran 8 Sampel Data Penelitian Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin (BPKPAD)	127