

TESIS

**PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA**



Diajukan Oleh:

ELLYANA SANTOSO

NPM : 19440027

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2023

TESIS

PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA

Untuk memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Magister Akuntansi
Pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Diajukan oleh :

ELLYANA SANTOSO

NPM : 19440027

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

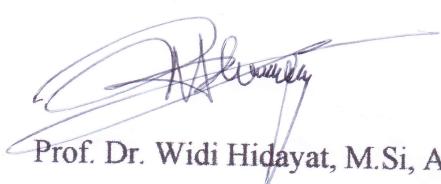
Ellyana Santoso

NPM : 19440027

Disetujui untuk diuji

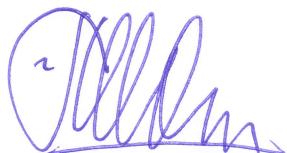
Pada tanggal 27 Januari 2023

Pembimbing I

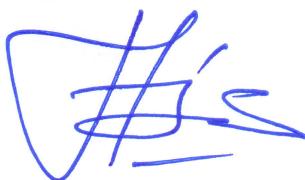


Prof. Dr. Widi Hidayat, M.Si, AK, CA, CMA Dr. Achmad Zainuddin, M.AK, AK CA.

Pembimbing II



Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak.

TESIS

**PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ellyana Santoso

NPM. 19440027

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pengaji

Pada Tanggal 27 Januari 2023

Susunan Dewan Pengaji:

Ketua



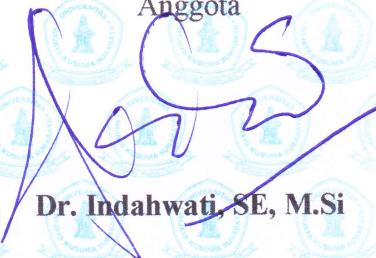
Dr. Eva Wani, SE., M.Ak.

Anggota



Prof. Dr. H. Widi Hidayat, M.Si, Ak, CA, CMA.

Anggota



Dr. Indahwati, SE, M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Ellyana Santoso
2. NPM : 19440027
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3578275001710002
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Darmo Baru Barat XI No. 8 Surabaya

Dengan ini menyatakan tesis yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadar dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, skripsi, tesis, maupun disertasi

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa tesis yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut paut dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Surabaya, 27 Januari 2023

Yang Membuat



Ellyana Santoso

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA**” dengan baik. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL (K), FICS., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, M.M., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Nurul Aini, S.E., Ak., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kemudahan dalam proses studi.
4. Ibu Lilik Mardiana, S.E., M.Ak., Ak., CA., selaku Sekretaris Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kemudahan dalam proses studi.

5. Prof. Dr. Widi Hidayat, M.Si, Ak., CA., CMA., selaku Dosen Pembimbing I (pertama) yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, saran, koreksi, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
6. Dr. Achmad Zainuddin, M.Ak, Ak, CA., selaku Dosen Pembimbing II (kedua) yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, saran, koreksi, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
7. Dr. Eva Wany, SE., M.Ak., selaku Dosen Pengaji I (pertama) yang telah memberikan arahan, saran, dan koreksi untuk perbaikan dalam penulisan tesis ini.
8. Dr.Indahwati,SE., MSi., selaku Dosen Pengaji II (kedua) yang telah memberikan arahan, saran, dan koreksi untuk perbaikan dalam penulisan tesis ini.
9. Kepada Ayahanda dan Suamiku yang selalu memberi motivasi dalam penulisan tesis ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian.
11. Rekan-rekan seperjuangan jurusan magister akuntansi UWKS Angkatan 2019-2020.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik semua pihak sebagaimana disebut diatas mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dengan keterbatasan waktu, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan

pengembangan lebih lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 27 Januari 2023

Penulis

PENGARUH PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) PADA PENGELOLA RESTORAN DI SURABAYA

ABSTRAK

Masalah kepatuhan wajib pajak banyak dikaji dari berbagai disiplin keilmuan, salah satunya dari segi hukum dan akuntansi perilaku, yang sebagian peneliti terfokus pada faktor pengetahuan masyarakat tentang perpajakan, serta faktor pelayanan, dan sosialisasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan memilih populasi pengelola restoran di Surabaya Timur menggunakan teknik purposive sampling, dan besarnya sampel ditetapkan dengan rumus Slovin pada margin error 0,05. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner model skala likert yang didistribusikan pada 124 responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan pelayanan, sosialisasi, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis parsial membuktikan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi menjelaskan secara bersama-sama pelayanan perpajakan, sosialisasi, dan pengetahuan perpajakan secara simultan mampu memberikan sumbangannya efektif sebesar 26,9% terhadap kepatuhan wajib pajak; pelayanan perpajakan mampu memberikan sumbangannya efektif sebesar 6,2% terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak; sedangkan sosialisasi perpajakan mampu memberikan kontribusi sebesar 1,1% terhadap peningkatan kepatuhan para pengelola restoran sebagai wajib pajak. Faktor pengetahuan ini merupakan faktor dominan yang memberikan sumbangannya efektif sebesar 19,6% terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *pelayanan pajak, sosialisasi, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak*

**THE EFFECT OF TAX SERVICE, SOCIALIZATION, AND KNOWLEDGE
ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE (WPOP) IN RESTAURANT
MANAGERS IN SURABAYA**

ABSTRACT

The problem of taxpayer compliance has been widely studied from various disciplines, one of which is in terms of law and accounting behavior, in which some researchers focus on factors of public knowledge about taxation, as well as service factors and taxation. This study aims to analyze and test the effect of service, outreach and knowledge of taxpayers on taxpayer compliance. In this study a quantitative descriptive method was used, by selecting the population managing restaurants in East Surabaya using a purposive sampling technique, and the sample size was determined by the Slovin formula at a margin of error of 0.05. Data was collected using a Likert scale model questionnaire which was distributed to 124 respondents. The results of the study prove that service, outreach, and knowledge simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance. The results of the partial analysis prove that tax services have a significant effect on taxpayer compliance; socialization has a significant effect on taxpayer compliance; Tax knowledge has a significant effect on taxpayer compliance. The value of the coefficient of determination explains that simultaneously tax services, outreach, and knowledge of taxation are able to make an effective contribution of 26.9% to taxpayer compliance; tax services are able to provide an effective contribution of 6.2% towards increasing taxpayer compliance; while tax socialization contributed 1.1% to increasing the compliance of restaurant managers as taxpayers. This knowledge factor is the dominant factor that makes an effective contribution of 19.6% to increasing taxpayer compliance.

Keywords: tax service, outreach, knowledge of taxation, taxpayer compliance

DAFTAR ISI

TESIS	i
TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Grand Theory (Akuntansi Perilaku)	19
2.3 Pelayanan Perpajakan.....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Perpajakan	20
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	24
2.4 Sosialisasi Perpajakan	25
2.4.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan	25

2.4.2	Indikator Sosialisasi Perpajakan	30
2.5	Pengetahuan Perpajakan.....	32
2.5.1	Pengertian Pengetahuan Perpajakan	32
2.5.2	Indikator Pengetahuan perpajakan	35
2.6	Kepatuhan Wajib Pajak	36
2.7	Kerangka Konseptual dan Hipotesis	39
2.7.1	Kerangka Berpikir.....	39
2.7.2	Hipotesis.....	40
BAB III.....		45
METODE PENELITIAN.....		45
3.1	Rancangan Penelitian	45
3.2	Populasi dan Pemilihan Sampel	46
3.2.1	Populasi Penelitian	46
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampling	46
3.3	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran	47
3.3.1	Variabel Penelitian	47
3.3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	48
3.4	Jenis Data dan Prosedur Pengambilan Data	51
3.4.1	Jenis Data	51
3.4.2	Instrumen Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data	52
3.5	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
3.5.1	Validitas Instrumen	52
3.5.2	Reliabilitas Alat Ukur	53
3.6	Teknik Analisis Data	53
3.6.1	Uji Asumsi	53
3.6.2	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV		56

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Pengelolaan Restoran.....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Karakteristik Subjek Penelitian.....	59
4.2.2 Tanggapan Responden	60
4.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	63
4.2.4 Uji Asumsi	66
4.2.5 Uji Hipotesis.....	69
4.2.6 Penghitungan Koefisien Determinasi.....	73
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Pengaruh Pelayanan, Sosialisasi, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.3.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
4.3.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
83	
BAB V	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran-Saran.....	88
5.3.1 Bagi Kantor Pajak Pratama	88
5.3.2 Bagi Pengelola Restoran	88
5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak.....	3
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Tanggapan tentang Pelayanan Perpajakan.....	60
Tabel 4.2 Tanggapan tentang Sosialisasi Perpajakan	61
Tabel 4.3 Tanggapan tentang Pengetahuan Perpajakan.....	62
Tabel 4.4 Tanggapan tentang Kepatuhan Wajib Pajak	62
Tabel 4.5 Rangkuman Uji Validitas Skala Penelitian.....	64
Tabel 4.6 Reliabilitas Skala Penelitian.....	65
Tabel 4.7 Uji Normalitas Kolmogorov Smirneov-Test	66
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskesdastisitas.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Secara Simultan	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Secara Parsial.....	72
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Responden Penelitian ditinjau dari Jabatan Pekerjaan.....	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskesdastisitas Sctaeerplot	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	94
Lampiran 2. Tabulasi Data	97
Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reabilitas	104
Lampiran 4. Uji Asumsi	108
Lampiran 5. Uji Hipotesis	112