



UNIVERSITAS NASIONAL

**Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak
Daerah Wilayah Kebayoran Baru Tahun 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Christian Agung Karre

193515516064

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***The Effect of Online Restaurant Tax Services on Taxpayer
Compliance At the Kebayoran Baru Regional Tax Collection Service
Unit in 2022***

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements to obtain the degree
Bachelor of Public Administration (S.AP)*

Christian Agung Karre

193515516064


***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

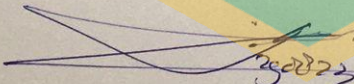
 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Christian Agung Karre
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516064
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan
Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru
Tahun 2022
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diseminarkan
Jakarta, 25 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Dekan


Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM., MPd


Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

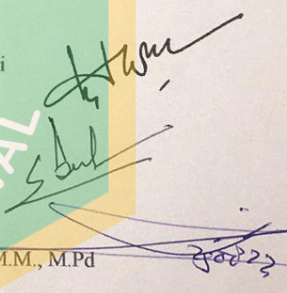
Nama : Christian Agung Karre
NIM : 193515516064
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Pembimbing I/Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si
Pembimbing II/Penguji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd

Ditetapkan di :
Tanggal :



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Christian Agung Karre
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516064
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengetahuan dan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Bogor, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Christian Agung Karre

ABSTRAK

Nama : Christian Agung Karre

NPM : 193515516064

Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah
Kebayoran Baru Tahun 2022

<p>Kata Kunci</p> <p>Pelayanan Pajak Online, Kepatuhan Wajib Pajak, Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara di mana nantinya akan digunakan kembali untuk kepentingan bersama. Penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat penting dalam sepenuhnya menjalankan roda pemerintahan dan pembiayaan infrastruktur. Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pemerintah selalu meningkatkan inovasi dalam pelayanannya seperti salah satunya adalah diadakannya pelayanan pajak online atau <i>e-system (Electronic System)</i> dalam perpajakan pada bulan Mei 2004 melalui keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Penerapan sistem pajak online merupakan bentuk pelayanan pajak yang berkualitas sehingga mampu mendorong para Wajib Pajak dalam memenuhi urusan perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem pajak online restoran terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan teori pelayanan pajak online menurut Tambun dan Witriyanto (2016) yang terdiri dari empat indikator yaitu : Keahlian Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-system</i>, Kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan <i>e-system</i>, kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-system</i>, dan yang terakhir adalah konten. Sedangkan dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan teori dari Siti Kurnia Rahayu (2010) terdapat empat indikator utama yaitu : Kepatuhan Wajib Pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT), Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, dan yang terakhir Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Sampel pada penelitian ini berjumlah 91 orang dengan taraf kesalahan sebesar 5% menggunakan teknik <i>simple</i></p>
---	--

	<p><i>random sampling</i></p> <p>Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi Product Moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0.424 sedangkan menurut nilai r_{Tabel} dengan nilai $n = 91$ pada taraf kesalahan 5% adalah 0.206</p> <p>Berdasarkan dari hasil uji hipotesis, pengaruh pelayanan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak pada unit pelayanan pemungutan pajak daerah wilayah kebayoran baru menunjukkan nilai t_{Hitung} sebesar 4.410 dan t_{Tabel} sebesar 1.662. maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel pelayanan pajak online dengan kepatuhan wajib pajak</p>
Pembimbing	Prof. Dr. Lijan Sinambela, MM., MPd



ABSTRACT

Name : Christian Agung Karre
Study Program : Public Administration
Title : The Effect of Online Restaurant Tax Services on Taxpayer

Compliance At the Kebayoran Baru Regional Tax
Collection Service Unit in 2022

<p>Keywords</p> <p>Online Tax Service, Taxpayer Compliance, Public Service Innovation</p>	<p>Taxes are one of the largest sources of income for the state which will later be reused for the common good. From the government's point of view, taxes are the main source of state revenue, without taxes the activities that will be carried out by the state will have difficulty being implemented. In improving taxpayer compliance, the government always increases innovation in its services such as one of them is the presentation of online tax services or e-system (Electronic System) in taxation in May 2004 through the decision of the Director General of Taxes Number KEP-88/PJ/2004. The application of the online tax system is a form of quality tax service so as to encourage taxpayers to fulfill their tax affairs. This study aims to analyze the effect of the application of the restaurant online tax system on taxpayer compliance. By using the theory of online tax services according to Tambun and Witriyanto (2016) which consists of four indicators, namely: Taxpayer expertise in using the e-system, taxpayer confidence in security and confidentiality in using the e-system, the ease felt by taxpayers in using the e-system, and the last is content. Meanwhile, in the Taxpayer Compliance variable using the theory of Siti Kurnia Rahayu (2010), there are four indicators, Taxpayer compliance to deposit tax returns (SPT), compliance in the calculation and payment of taxes, taxpayer compliance in registering themselves, and finally compliance in paying arrears. This research uses quantitative methods with survey research types. The sample in this study amounted to 91 people with an error rate of 5% using simple random sampling technique. The research results from the calculation of the Product Moment Correlation formula obtained a correlation value of 0.424, while according to the rTable value with a value of $n = 91$ at an error rate of 5% is 0.206.</p>
--	--

	<i>Based on the results of hypothesis testing, the effect of online tax services on taxpayer compliance at the regional tax collection service unit in the Kebayoran Baru area shows a tCount value of 4,410 and a tTable of 1,662. then H0 is rejected and Ha is accepted, meaning that there is an influence between the online tax service variable and taxpayer compliance.</i>
mentor	Prof. Dr. Lijan Sinambela, MM., MPd



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
KATA PENGANTAR	i
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 BAB I : PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 BAB II : KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Fungsi Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pajak Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Pelayanan Pajak Online.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Instrument Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji persyaratan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah Singkat Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Tujuan dan Fungsi Instansi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Gambaran Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Uji Coba Instrumen (Validitas dan Reliabilitas) Error! Bookmark not defined.	
4.2.3. Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Uji Prasyarat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel X ...	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Y ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel X..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reabilitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel X	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel X	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel X	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 Hasil Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18 Hasil Uji Korelasi Product Moment.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21 Hasil Uji Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 22 Surat Permohonan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 23 Surat Balasan Permohonan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin	Error! Bookmark not defined.
Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Realisasi Pajak Provinsi DKI Jakarta **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Pertumbuhan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah DKI Jakarta . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Jumlah Objek Pajak Aktif Kecamatan Kebayoran Baru Tahun 2019-2022..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 4 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kecamatan Kebayoran Baru..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Devinisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Hasil Uji Coba Validitas (X) Pelayanan Pajak Online **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas (Y) Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas (X) Pelayanan Pajak Online **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Coba Reliabilitas (Y) Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Uji Validitas (X) Pelayanan Pajak Online **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Uji Validitas (Y) Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Uji Reabilitas (X) Pelayanan Pajak Online **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Uji Reabilitas (Y) Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (3) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (4) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Rangkuman Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Pajak Online . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (3) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (4) **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 19 Rangkuman Nilai Rata-Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.. **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 20 Pengujian Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Pengujian Linieritas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

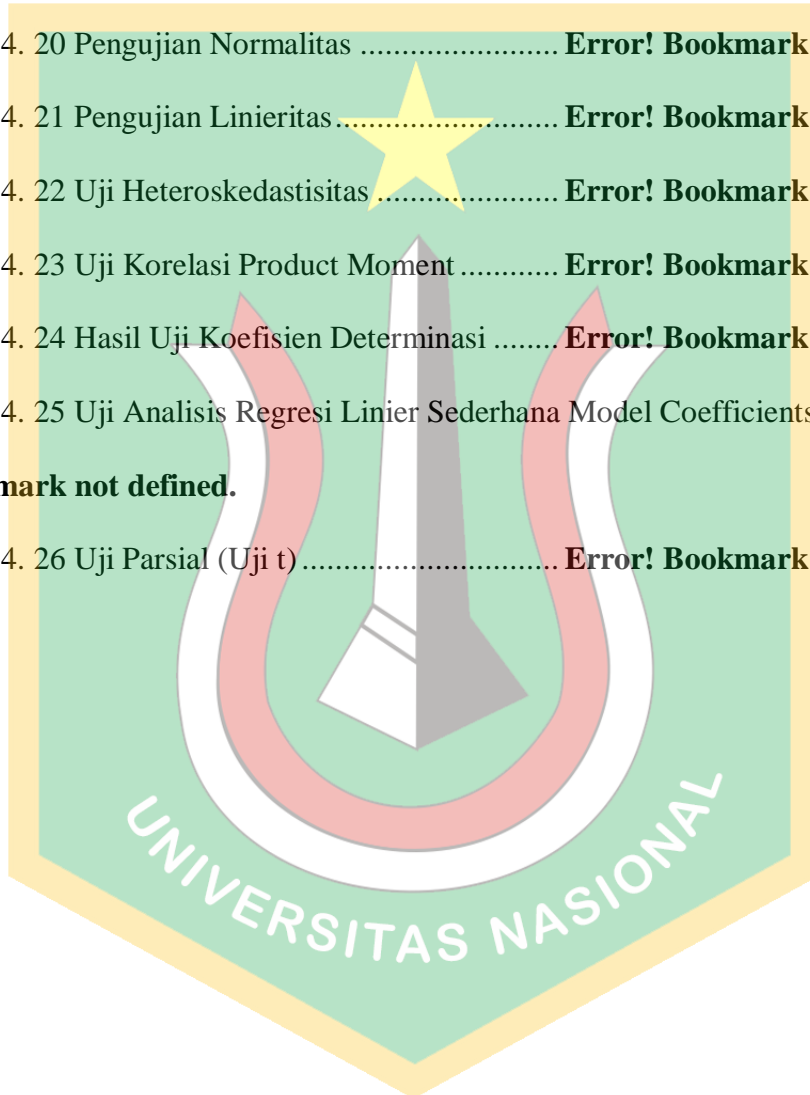
Tabel 4. 23 Uji Korelasi Product Moment **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Model Coefficients..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 26 Uji Parsial (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat dan rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kabupaten Baru Tahun 2023”**

Skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan 1 bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan 2 Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik

7. Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM., MPd selaku Dosen Pembimbing Peneliti
8. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, khususnya kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah berhasil membimbing penulis selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional
9. Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada kedua orangtua yang senantiasa menemani saya di masa-masa sulit dalam mengerjakan penelitian ini.
10. Terimakasih kepada teman-teman terdekat saya yaitu, Teddy, Nafis, Via, Wulan, Valen, Fadila, Delfi, Deva, dan juga Yuli. Karena berkat bantuan dan dorongan dari mereka saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu

