



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**

**(Survei pada KPP Pratama Duren Sawit)**



**TESIS**

**OLEH**

**INDAH WAHYUNI**

**55519110021**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**

**(Survei pada KPP Pratama Duren Sawit)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**INDAH WAHYUNI**

**55519110021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**


**2022**

## PENGESAHAN TESIS

**Judul** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada KPP Pratama Duren Sawit)**

Nama : Indah Wahyuni  
Program Studi : Magister Akuntansi  
Tanggal : 19 Mei 2022

Mengesahkan  
Pembimbing

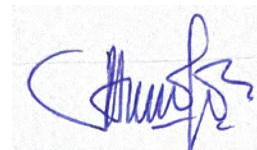
  
*Harayati*  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si.)



(Dr. Nurul Hidayah, Ak., M.Si., CA)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini: :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada KPP Pratama Duren Sawit)

Nama : Indah Wahyuni

NIM : 55519110021

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 19 Mei 2022

Menipakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program seienis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Mei 2022



Indah Wahyuni

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Indah Wahyuni  
NIM : 55519110021  
Program Studi : Magister Akuntansi

dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada KPP Pratama Duren Sawit)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 23 Juni 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 20 %.

Jakarta, 23 Juni 2022

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

  
**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada KPP Pratama Duren Sawit)”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar magister di Universitas Mercu Buana.

Selama penelitian dan penulisan tesis ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan proposal tesis dari awal sampai akhir. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si selaku ketua program studi Magister Akuntansi beserta dengan seluruh jajarannya. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada orang tua dan seluruh pihak yang mendukung, mendoakan, serta membantu terselesainya tesis ini.

Besar harapan penulis agar tesis ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi khususnya dibidang akuntansi.

Jakarta, 23 Juni 2022



Indah Wahyuni

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS .....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	6
BAB II .....	8
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	8
A. KAJIAN PUSTAKA .....	8
1. Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ) .....	8
2. Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ) .....	9
3. <i>Deterrence Theory</i> .....	10
4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
5. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	14
6. Sanksi Perpajakan .....	16
7. Kesadaran Wajib Pajak .....	18
8. Penelitian Terdahulu .....	20
B. RERANGKA PEMIKIRAN .....	33
1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .....	33
2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .....	34
3. Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak .....	34
4. Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	35

C. HIPOTESIS.....	36
BAB III.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	37
1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	38
2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	39
3. Variabel Moderasi .....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Metode Analisis Data .....	45
1. Statistik Deskriptif.....	45
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3. Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	47
4. Uji Hipotesis .....	49
BAB IV .....	52
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	52
B. Analisis Data .....	53
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
C. Uji Kualitas Data.....	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas ( <i>Outer Model</i> ).....	55
2. <i>Evaluasi Goodness Of Fit Model Struktural</i> (Inner Model).....	58
D. Pengujian Hipotesis.....	59
E. Pembahasan.....	61
BAB V.....	64
A. Simpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penerimaan Pajak Tahun 2015 -2020.....	1
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1. Variabel Operasional.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Tabel Rentang Nilai.....	46
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Sampel Penelitian.....	52
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	53
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan.....	54
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	55
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	57
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.8 <i>R Square</i> .....	59
Tabel 4.9 Uji Dimensi Variabel Penelitian .....	59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Wajib Pajak 2015-2019.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Rasio Kepatuhan 2015-2020 .....	3
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Model PLS .....	49
Gambar 4.1 Output Loading Penelitian .....	56

