



**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK
PENGHASILAN DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar
Di Kota Tangerang)**

SKRIPSI

OLEH

JOKO HERI SETIAWAN

43220010019

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK
PENGHASILAN DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar
Di Kota Tangerang)**

SKRIPSI

**Di ajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH
JOKO HERI SETIAWAN

43220010019

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

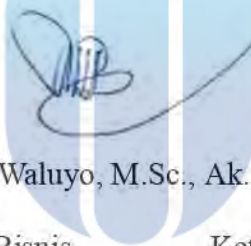
2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Joko Heri Setiawan
NIM : 43220010019
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di Kota Tangerang)
Tanggal Sidang : 1 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



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

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 03243541



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini :

Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di Kota Tangerang)

Nama : Joko Heri Setiawan

NIM : 43220010019

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 01 Maret 2024

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 01 Maret 2024



Joko Heri Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel moderasi. Penyusunan skripsi merupakan salah satu bentuk tugas akhir yang harus dipenuhi mahasiswa sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program sarjana Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dibuat berdasarkan kajian bukti empiris dan kompilasi berbagai data serta ilmu yang penulis peroleh selama melakukan kegiatan penelitian. Penyusunan skripsi tidak lepas dari dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

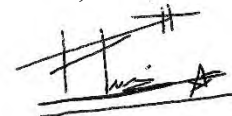
- 1) Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Nurul Hidayah, Ak., M.Si., CMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 4) Dr. Waluyo, M.Sc., MM., Ak selaku dosen pembimbing yang telah memonitor, mengarahkan, dan meluangkan waktu untuk memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, pemikiran, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
- 5) Seluruh dosen program studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.

- 6) Harwanto dan Suparti, yakni Orang tua penulis, atas dukungan semangat, doa, dan pengorbanan besar yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
- 7) Saudara saudara Penulis, Nerwazita Putri Indriani dan Frans Dana Dayadyaksa mereka selalu memberikan semangat kepada penulis.
- 8) Bapak Gabriel, selaku orang yang memberi support kepada Penulis dan membantu dari segi Financial dan Mental Penulis.
- 9) Muhammad Nur dan Risky Mulyawan, yakni orang yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama Menyelesaikan skripsi.
- 10) Teman-Teman Penulis dari Semester Satu Alfina, Astika, Fiona, Verel, Hakim, Annafi dan Fadhil Terima kasih atas kenangan indah bersama kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini hanya dapat selesai atas kehendak Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna, tidak hanya bagi penulis secara pribadi, melainkan juga khalayak umum untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas terkait dengan topik yang diteliti oleh penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Penulis terbuka atas kritik yang membangun dan saran yang positif supaya menjadi lebih baik dan kompeten di masa yang akan datang.

Jakarta, 01 Maret 2024



Joko Heri Setiawan

ABSTRACT

State revenue receipts from taxes in 2018 - 2022 will always experience instability in state tax revenues. Taxes have a very important role in state life, especially in the implementation of development because taxes are a source of state income to finance all expenditures, including expenditures for development. This research aims to examine the influence of Tax Services, Tax Sanctions and Tax Knowledge on the Motivation of Individual Taxpayers in Paying Income Tax with Compliance as a Moderating Variable. The data used in this research is primary data, namely the type of research data collected for the first time through personal experience or evidence, as well as through observation, physical tests, questionnaires, surveys and other types of personal interviews. The population used in this research is private MSMEs in Tangerang City. In taking samples in this study, researchers used a nonprobability sampling technique using the Accidental Sampling approach, namely a sampling technique by selecting by chance, and using the Partial Least Square (PLS) approach using Smart Pls. The results of the research prove that tax services have no effect on taxpayer motivation, tax sanctions have no effect on taxpayer motivation, tax knowledge has a positive effect on taxpayer motivation and taxpayer compliance is unable to moderate the influence of tax services, tax sanctions and tax knowledge on taxpayer motivation. tax..

Keywords: *Tax Services, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance, Taxpayer Motivation*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penerimaan Pendapatan Negara dari Pajak pada tahun 2018 - 2022 selalu terjadi ketidakstabilan dalam penerimaan pajak negara, Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, terutama dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak menjadi sumber pendapatan negara untuk membiayai segala pengeluaran, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yaitu jenis data penelitian yang dikumpulkan untuk pertama kali melalui pengalaman atau bukti pribadi, serta melalui observasi, tes fisik, kuesioner, survai, dan jenis wawancara pribadi lainnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM Orang Pribadi di Kota Tangerang. Pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Nonprobability Sampling menggunakan pendekatan Accidental Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih secara kebetulan, serta menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan Smart Pls. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak tidak mampu memoderasi pengaruh pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap motivasi wajib pajak.

Kata Kunci : Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Motivasi Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan kontribusi penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ...	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Theory Atribusi	11
2. <i>Social Learning Theory</i>	11
3. Motivasi wajib pajak orang pribadi	12

4. Kepatuhan Wajib Pajak	12
5. Pelayanan Pajak	14
6. Sanksi Pajak	15
7. Pengetahuan Pajak	17
8. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Rerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	37
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan data	47
E. Metode Analisis Data	48
1. Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Outer Model	49
1) Convergent Validity	49
2) Discriminant Validity	49
3) Composite Reliability	50
3. Uji Inner Model	50
1) R Square.....	50
2) Koefisien jalur (<i>path coefficients</i>).....	51

BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Objek Penelitian	52
1. Deskripsi Profil Responden Penelitian	52
1) Responden Berdasarkan Usia.....	52
2) Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
3) Responden Berdasarkan Jenis Usaha	53
4) Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	54
5) Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	55
6) Responden Berdasarkan Gender	55
2. Deskripsi Variabel/Statistik Deskriptif	56
1) Deskripsi Variabel Motivasi Wajib Pajak.....	56
2) Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
3) Deskripsi Variabel Pelayanan Pajak.....	59
4) Deskripsi Variabel Sanksi Pajak.....	61
5) Deskripsi Variabel Pengetahuan Pajak.....	62
B. Uji Kualitas Data	64
1. Evaluasi Pengukuran atau Outer Model	64
a) Convergent Validity	65
b) Validitas Discriminant.....	68
c) Composite Reliability	69
2. Model Struktural (Inner model).....	70

a) <i>R-square</i>	71
b) Path Coefficient.....	72
C. PENGUJIAN HIPOTESIS	73
D. PEMBAHASAN.....	77
1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak.....	77
2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak	79
3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak.....	80
4. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi.....	82
5. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi.....	84
6. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Negara Tahun 2018-2022.....	1
Tabel 1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.....	3
Tabel 2.1 Peneliti terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Proses perolehan sampel	46
Tabel 3.3 Skala Nilai Alternatif Jawaban Kuesioner	47
Tabel 4.2 Persentase Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4 Persentase Lama Usaha.....	50
Tabel 4.5 Persentase Kepemilikan NPWP	51
Tabel 4.6 Persentase Gender Responden	51
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Wajib Pajak.....	52
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan Pajak	55
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Pengetahuan Pajak	59
Tabel 4.12 Nilai Outer Loading Setelah Dihapus	62
Tabel 4.13 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	63
Tabel 4.14 Cross Loading	64

Tabel 4.15 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability.....	66
Tabel 4.16 R-Square.....	67
Tabel 4.17 Path Coefficient.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Rerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Hasil Output PLS-SEM Algorithm	65
Gambar 4.2 Inner Model.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana.....	90
Lampiran 2. Persetujuan Ijin Riset di Kota Tangerang	91
Lampiran 3. Quesioner.....	93
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Quesioner.....	100
Lampiran 5. Output Pengujian.....	115

