



**PERAN MODERASI PENGETAHUAN PAJAK PADA
PENGARUH LAYANAN PERPAJAKAN PAJAK
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

**(Studi Empiris pada UMKM Pengusaha Mobil Bekas khusus wilayah
Tangerang)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
EVA ANDRIANI**

55520120039

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Peran Moderasi Pengetahuan Pajak Pada Pengaruh Layanan
Perpajakan Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Nama : Eva Andriani

NIM : 55520120039

Program : Magister Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Tanggal :



UNIVERSITAS
MERCUBUANA
(Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP.)

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

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

Ketua Program Studi

(Dr. Agustin Fadjarenie, M.Ak, CA, Ak)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Moderasi Pengetahua Pajak Pada Pengaruh Layanan perpajakan Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada UMKM Perusahaan Mobil Bekas Khusus wilayah Tangerang)

Nama : Eva Andriani

N I M : 55520120039

Program : Magister Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Tanggal : 27 Februari 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian terhadap UMKM para pengusaha mobil bekas di wilayah kota Tangerang yang menjadi sampel penelitian, dan karya saya sendiri dengan bimbingan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar master 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, 27 Februari 2024



PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Eva Andriani
NIM : 55520120039
Program Studi : Magister Akuntansi

dengan judul

"Peran Moderasi Pengetahuan Pajak Pada Pengaruh Layanan Perpajakan Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada UMKM Pengusaha Mobil Bekas Khusus Wilayah Tangerang)",

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 27/02/2024 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 27 Februari 2024

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Ade Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sedalam-dalamnya, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas segala berkah dan limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “ Peran Moderasi Pengetahuan Pajak Pada Pengaruh Layanan Perpajakan Pajak dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak”.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Akuntansi pada program studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Didalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ibu Dr. Agustine Fadjarenie, M.Ak, CA, Ak, selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Bapak Dr. Deden Tarmidi, M.Ak.,BKP, selaku Dosen Penelaah Proposal, Hasil dan Akhir
5. Alm. Papa yang selalu ingin saya banggakan dan Mama tercinta yang doanya tidak pernah putus untuk anaknya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 9 Februari 2024

Eva Andriani

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of tax services, tax incentives on tax compliance moderated by tax knowledge. The sample used in this research was MSMEs among used car entrepreneurs in the Tangerang area and its surroundings. This research used a quantitative approach by distributing questionnaires to used car entrepreneurs in the Tangerang area and its surroundings as many as 250 respondents. The data collection method is non-probability sampling using convenience sampling procedures for distribution. The analysis used in this research is statistical testing in the form of Structural Equation Modeling (SEM) using smartPLS 3.0 software. The results of this research show that tax services do not have a positive effect on tax compliance, tax incentives have an effect on tax compliance, tax knowledge is not able to moderate tax services on tax compliance, tax knowledge is not able to moderate tax incentives on tax compliance.

Keywords: *Tax services, tax incentives, tax compliance, tax knowledge*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh layanan perpajakan, insentif pajak terhadap kepatuhan pajak dengan dimoderasi oleh pengetahuan pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM pada pengusaha mobil bekas di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengusaha mobil bekas di wilayah Tangerang dan sekitarnya sebanyak 250 responden. Metode pengambilan data dengan *non probability sampling* dengan menggunakan prosedur *convianience sampling* untuk penyebarannya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengujian statistik berupa Structural Equation Modelling (SEM) menggunakan *software smartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, pengetahuan pajak tidak mampu memoderasi layanan pajak terhadap kepatuhan pajak, pengetahuan pajak tidak mampu memoderasi insentif pajak terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci : Layanan perpajakan, insentif pajak, kepatuhan pajak, pengetahuan pajak



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Teori Atribusi.....	13
2.2 Pajak Penghasilan Penjualan Kendaraan Bermotor Bekas	15
2.3 Kepatuhan Pajak.....	19
2.4 Layanan Perpajakan.....	20
2.5 Insentif Pajak.....	22
2.6 Pengetahuan Pajak.....	24
2.7 Kerangka Pemikiran	31
2.8 Pengembangan Hipotesis	32
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
3.3 Pengukuran Variabel dan Definisi Operasionalisasi.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Data	61

4.2	Deskripsi Data Responden	61
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	66
4.4	Analisis Inferensial	72
4.5	Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		106



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Indikator Kepatuhan Pajak.....	41
Tabel 3.2 Indikator Layanan Perpajakan	42
Tabel 3.3 Indikator Insentif Pajak	43
Tabel 3.4 Indikator Pengetahuan Pajak.....	48
Tabel 3.5 Kriteria Penilaian <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	58
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	60
Tabel 4.2 Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Komposisi Responden Menurut Kelompok Usia.....	62
Tabel 4.4 Komposisi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4.5 Komposisi Responden Menurut Usia Usaha	64
Tabel 4.6 Komposisi Responden Menurut Pendapatan Usaha.....	64
Tabel 4.7 Analisis Deskripsi Variabel Layanan Perpajakan	67
Tabel 4.8 Analisis Deskripsi Variabel Insentif Pajak	68
Tabel 4.9 Analisis Deskripsi Variabel Kepatuhan Pajak	69
Tabel 4.10 Analisis Deskripsi Variabel Pengetahuan Pajak	70
Tabel 4.11 Pengujian Model Struktural Variabel Layanan Perpajakan.....	72
Tabel 4.12 Pengujian Model Struktural Variabel Insentif Pajak.....	74
Tabel 4.13 Pengujian Model Struktural Variabel Kepatuhan Pajak.....	74
Tabel 4.14 Pengujian Model Struktural Variabel Pengetahuan Pajak.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	80
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	81
Tabel 4.17 <i>Cross Loading</i>	82
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.19 Uji f.....	85
Tabel 4.20 Tabel Hasil Pengujian Hipotesis	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Model Struktural	77
Gambar 4.2 Uji Koefisien Determinasi	84
Gambar 4.3 Uji Hipotesis	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	105
--------------------------------------	-----

