



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pelaku UMKM di Kecamatan Pasar Rebo)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

Program S1 Akuntansi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

SRI MAYA SARI

43219110167

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Maya Sari
NIM : 43219110167
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pelaku UMKM Kecamatan Pasar Rebo)
Tanggal Sidang : 08 Juli 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dra. Nurlis, Ak., M.Si., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04243966



Please Scan QRCode to [verify](#)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pelaku UMKM di Kecamatan Pasar Rebo)

Nama : Sri Maya Sari

NIM : 43219110167

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 17 Juli 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 ini 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, 17 Juli 2024


Sri Maya Sari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pelaku UMKM di Kecamatan Pasar Rebo)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, nasehat dan bantuan, serta do’a dari berbagai pihak, khususnya penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Nurlis, Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk kelancaran proses penelitian
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Mulyono dan Ibu Rosti Asih, Suami Penulis Ashok Lukmanul Hakim yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan penulis untuk selalu semangat dan berjuang untuk memperoleh gelar ini.
6. Saudara Kandung Penulis, Wulan Dari F dan Putri Melati yang telah membantu menjaga anak penulis disaat penulis sedang melakukan aktivitas dan bimbingan dalam mengerjakan sesuatu yang dapat diimplementasikan ke dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat menambahkan pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Juli 2024

Sri Maya Sari

43219110167

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of taxpayer awareness and the quality of tax services on taxpayer compliance which is moderated by tax sanctions. The sample in the study used accidental sampling, thus obtaining a sample of 100 respondents. The research method used is a survey method using a questionnaire as a tool for data collection. The analysis techniques used in this research are multiple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) using SmartPLS software. The results of this research show that: (1) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) Tax Service Quality has a negative effect on taxpayer compliance, (3) Tax sanctions do not moderate taxpayer awareness of taxpayer compliance, (4) Tax sanctions are able to moderate the quality of tax services on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance of MSME actors, Taxpayer Awareness, Quality of Tax Services, and Tax Sanctions.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sanksi pajak. Sampel pada penelitian menggunakan *accidental sampling*, sehingga mendapatkan sampel sebesar 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Sanksi pajak tidak memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Sanksi pajak mampu memoderasi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, & HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak	15
3. Kesadaran Wajib Pajak	18
4. Kualitas Pelayanan Pajak	19
5. Sanksi Pajak	22
6. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	23
7. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Rerangka Pemikiran	44
C. Hipotesis	48
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian	53

D. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Objek Penelitian	60
B. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	66
1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	67
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak	68
3. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	69
4. Variabel Sanksi Pajak	71
C. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
D. Analisis Struktural Model atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	75
1. Koefisien Determinasi (R^2)	75
2. Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	76
E. Pengujian Hipotesis	77
F. Pembahasan	79
1. Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
2. Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	80
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di Moderasi oleh Sanksi Pajak	81
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di Moderasi oleh Sanksi Pajak	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
A. Simpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pasar Rebo Tahun 2018-2022	2
Tabel 1. 2 Persentase Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pasar Rebo....	2
Tabel 1. 3 Data UMKM Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023	4
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	37
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Untuk Pengukuran Jawaban Responden	55
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Evaluasi <i>Inner Model</i>	58
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	63
Tabel 4. 2 Range Hasil Survey.....	66
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.	67
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak.....	68
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak.....	71
Tabel 4. 7 <i>Discriminant Validity</i>	74
Tabel 4. 8 <i>Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
Tabel 4. 9 Hasil <i>Koefisien Determinasi (R2)</i>	76
Tabel 4. 10 <i>Model Fit</i>	76
Tabel 4. 11 Hipotesa	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
Gambar 2. 2 Rerangka Pemikiran	48
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) <i>Convergent Validity</i>	73

