

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)**

TUGAS AKHIR

ASTI MAHESWARI

193403516085



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

ASTI MAHESWARI

193403516085



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 04 Februari 2023



ASTI MAHESWARI

NPM: 193403516085

LEMBAR PERSETUJUAN


Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PELAYANAN
FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi
Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar
Dua)**

Nama Mahasiswa : **ASTI MAHESWARI**

Nomor Pokok : **193403516085**

Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Khairul Saleh L. Tobing, S.E., M.E.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi


(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A.)

Jakarta, 04 Februari 2023


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)**

Nama Mahasiswa : **ASTI MAHESWARI**
Nomor Pokok : **193403516085**
Program Studi : **AKUNTANSI**


Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

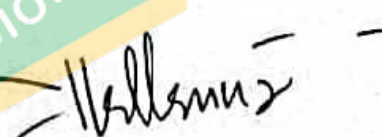
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Khairul Saleh L. Tobing, S.E., M.E.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji


(Dr. Erwin Indriyanto, S.E., M.Si., Ak., CA.)


(Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si.)

Mengetahui,


(Kumba Widyaniscio, S.E., M.App. Ec., Ph.D)

Jakarta: 17 Februari 2023

Tanggal Lulus: 17 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)

Oleh :

Asti Maheswari

NPM : 193403516085

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Khairul Saleh L. Tobing, S.E., M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Alat statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini WarpPLS 7.0. Data primer dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan diolah dengan jumlah 100 kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pelayanan Fiskus.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM AND TAX SOCIALIZATION ON TAX PAYER COMPLIANCE WITH FISCUS SERVICE AS A MODERATING VARIABLE
(Empirical Study at Tax Office Jakarta Sawah Besar Dua)***

By :
Asti Maheswari
NPM : 193403516085

Thesis, under the guidance of Mr. Dr. Khairul Saleh L. Tobing, S.E., M.E.

This study aims to obtain empirical data and analyze the effect of tax knowledge, modernization of tax administration system and tax socialization on taxpayer compliance with tax authorities service as a moderating variable at Tax Office Jakarta Sawah Besar Dua. The data source in this study uses primary data, namely distributing questionnaires via Google Form to individual taxpayers registered at Tax Office Jakarta Sawah Besar Dua. The population in this study are individual taxpayers. The statistical tool used to test the hypothesis in this study is WarpPLS 7.0. Primary data in this study were obtained by distributing questionnaires to respondents and processed with a total of 100 questionnaires.

The research results show that tax knowledge has positive and significant effect on taxpayer compliance, modernization of tax administration system has positive and significant effect on taxpayer compliance and tax socialization has positive and significant effect on taxpayer compliance. Fiskus service can moderate the effect of tax knowledge, modernization of tax administration system and tax socialization on taxpayer compliance.

Keywords : tax knowledge, modernization of tax administration system, tax socialization, taxpayer compliance, fiscus service.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Asti Maheswari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 10 Mei 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl KH Ridi No. 50 RT. 03 RW.02,
Kelurahan Pondok Jaya, Kecamatan
Cipayung, Kota Depok, Jawa Barat, 16438
5. No. Handphone : 087832484071
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : maheswariastii@gmail.com

B. RIWAYAT HIDUP

1. 2007-2013 : SDN PONDOK TERONG 1
2. 2013-2016 : SMP PGRI 1 KOTA DEPOK
3. 2016-2019 : SMKN 3 KOTA DEPOK
4. 2019-sekarang : Universitas Nasional



Jakarta, 04 Februari 2023

Asti Maheswari

193403516085

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dengan Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Khairul Saleh L. Tobing., S.E., M.E, selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh karyawan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis selama mengadakan riset.
8. Mama dan Alm. Papa beserta adikku terima kasih yang selalu memberikan dukungan serta semangat. Terima kasih atas perjuangan mama akhirnya aku bisa menjadi sarjana.
9. Iqbal, Dilla, Niken, Puput dan Alfina yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung dan menjadi tempat diskusi serta selalu berbagi dalam suka maupun duka.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk diri sendiri, terima kasih karena telah berjuang menikmati proses selama membuat skripsi ini. Melawan ego dan *mood* yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang bertujuan untuk penyempurnaan penulisan dan kemajuan penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik dari sisi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 04 Februari 2023

Penulis

Asti Maheswari

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Teoritis	8
2. Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori yang Terkait Variabel Penelitian	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	10
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
3. Tinjauan Umum Pajak	12
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
5. Pelayanan Fiskus.....	16
6. Pengetahuan Perpajakan	17
7. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	18
8. Sosialisasi Perpajakan	19

B.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	20
1.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
2.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
3.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
4.	Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
5.	Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
6.	Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
C.	Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	24
D.	Kerangka Analisis	26
E.	Hipotesis.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	31
A.	Objek Penelitian.....	31
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	31
C.	Data Penelitian	31
1.	Sumber Data dan Jenis Data	31
2.	Populasi dan Sampel.....	32
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
D.	Jenis Variabel yang Digunakan.....	34
E.	Definisi Operasional.....	35
F.	Metode Analisis	36
1.	Analisis Deskriptif	36
2.	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	37
3.	Evaluasi Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	38
G.	Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B.	Analisis Penelitian.....	42

C. Uji Kelayakan Model	47
D. Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	47
1. Hasil Uji Validitas Konvergen	48
2. Hasil Uji Validitas Diskriminan	50
3. Hasil Uji Reliabilitas	50
E. Pengujian Model Struktural atau Inner Model	51
1. Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	51
2. Hasil Uji <i>Q-Square</i> (Q^2)	52
F. Pengujian Hipotesis	52
G. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	55
3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	56
4. Pelayanan Fiskus dalam Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
5. Pelayanan Fiskus dalam Memoderasi Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
6. Pelayanan Fiskus dalam Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	1
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017-2021.....	2
Tabel 1. 3 <i>Reseach Gap</i>	6
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	31
Tabel 3. 2 Rumus Slovin.....	32
Tabel 3. 3 Skor Pernyataan	34
Tabel 3. 4 Definisi Operasional	35
Tabel 4. 1 Interval	43
Tabel 4. 2 Deskripsi Varibel Pengetahuan Perpajakan	43
Tabel 4. 3 Deskripsi Varibel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	44
Tabel 4. 4 Deskripsi Varibel Sosialisasi Perpajakan	45
Tabel 4. 5 Deskripsi Varibel Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak	45
Tabel 4. 6 Deskripsi Varibel Pelayanan Fiskus	46
Tabel 4. 7 Nilai <i>Model Fit</i> dan <i>Quality Indices</i>	47
Tabel 4. 8 Nilai <i>Loading Factor</i>	48
Tabel 4. 9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4. 10 Perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel	50
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square (R2)</i>	51
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square (R2)</i>	52
Tabel 4. 14 Pengujian <i>Path Coefficients</i>	53
Tabel 4. 15 Hasil Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	26
Gambar 4. 1 Grafik Pekerjaan Responden.....	39
Gambar 4. 2 Grafik Usia Responden	40
Gambar 4. 3 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	41
Gambar 4. 4 Grafik Pendapatan Responden	41
Gambar 4. 5 Grafik Pendidikan Responden.....	42
Gambar 4. 6 Model WarpPLS.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Deskripsi Kuesioner	68
Lampiran 2	Rekapitulasi Kuesioner Responden Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..	72
Lampiran 3	Rekapitulasi Kuesioner Responden Pelayanan Fiskus (Z)	75
Lampiran 4	Rekapitulasi Kuesioner Responden Pengetahuan Perpajakan (X1)	78
Lampiran 5	Rekapitulasi Kuesioner Responden Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	81
Lampiran 6	Rekapitulasi Kuesioner Responden Sosialisasi Perpajakan (X3)....	84
Lampiran 7	Hasil <i>Output</i> WarpPLS 7.0.....	87
Lampiran 8	Surat Riset.....	89
Lampiran 9	Hasil Turnitin.....	91
Lampiran 10	Laporan Bimbingan	93

