

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Jakarta Mampang Prapatan)**

TUGAS AKHIR

CAHYA ANDIRA PANGASTUTI

213403516020



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

2025

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

CAHYA ANDIRA PANGASTUTI

213403516020



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

2025

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

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 dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 17 Februari 2025



Andira

Cahya Andira Pangastuti

NPM : 213403516020

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Nama Mahasiswa : Caliya Andira Pangastuti

Nomor Pokok : 213403516020

Program Studi : AKUNTANSI

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Ria, S.E., M.Ak)

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., CPA)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Nama Mahasiswa : Cahya Andira Pangastuti

Nomor Pokok : 213403516020

Program Studi : Akuntansi

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

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Ria, S.E., M.Ak)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

(Dr. Arni Karina, S.E., M.Si.M)

(Dr. Muhammad Nur, S.E., M. Si)

Mengetahui

Dekan,



(Dr. Eddi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta, 4 Maret 2025

Tanggal Lulus : 26 Februari 2025

ABSTRAK

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

**(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Mampang
Prapatan)**

Oleh : Cahya Andira Pangastuti

NPM : 213403516020

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ria, S.E., M.Ak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak dari modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini juga mempertimbangkan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Mampang Prapatan. Metodologi penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel untuk survei teknis sebanyak 100 responden. Teknis analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS) melalui software SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan dan masukan bagi KPP Pratama Mampang Prapatan untuk meningkatkan pemahaman modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta pelayanan pada wajib pajak dan peran relawan pajak. Diharapkan pemerintah akan terus melakukan berbagai upaya dalam penyempurnaan sistem administrasi perpajakan dan penguatan sanksi pajak, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Pada Wajib Pajak, Peran Relawan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

THE EFFECT OF MODERNIZATION OF THE TAX ADMINISTRATION SYSTEM, SERVICES TO TAXPAYERS AND THE ROLE OF TAX VOLUNTEERS ON THE COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS WITH TAX SANCTIONS AS A MODERATION VARIABLE

***(Empirical Study of Individual Taxpayers of KPP Pratama Mampang
Prapatan)***

By : Cahya Andira Pangastuti

NPM : 213403516020

Thesis, under the guidance Dr. Ria, S.E., M.Ak

The objective of this study is to examine the impact of modernization of the tax administration system, services to taxpayers, and the role of tax volunteers on individual taxpayer compliance. This study also considers tax sanctions as a moderating variable. This study focuses on individual taxpayers in the KPP Pratama Mampang Prapatan area. The methodology of this study uses primary data collection through the distribution of questionnaires. The number of samples for the technical survey was 100 respondents. The technical data analysis used Partial Least Squares (PLS) through SmartPLS software version 4.0. The results of this study are expected to be material and input for KPP Pratama Mampang Prapatan to improve the understanding of modernization of the tax administration system, as well as services to taxpayers and the role of tax volunteers. It is hoped that the government will continue to make various efforts to improve the tax administration system and strengthen tax sanctions, to improve individual taxpayer compliance.

Keywords: Modernization of Tax Administration System, Taxpayer Services, Role of Tax Volunteers, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK DAN PERAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

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 terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., CPA selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Ria, S.E., M.Ak 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 Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Kedua orang tua penulis, Gatot Suyoko dan Hastuti yang selalu mendoakan setiap waktu, memberikan semangat dan nasihat selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
8. Kaluna Hasna Nalani selaku ponakan saya yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyusun tugas akhir.
9. Partner saya yang sudah menjadi support system saya dari awal sampai saat ini sehingga saya semangat dalam mengerjakan tugas akhir.
10. Sahabat SMA saya Veshelda Agnes, Alifya Qonita Putri, Layung Sri Pradonggo, Jasmine Angelica, Reska Julianti dan Indah Prihastuti yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat selama mengerjakan tugas akhir.
11. Teman saya Ira Enita yang telah menemani dan memberikan support selama proses mengerjakan tugas akhir.
12. Teman-teman seperjuangan Mirna Aulia Agustina, Sarah Saraswati dan Wiji Utami yang banyak memberikan dukungan, semangat serta cerita suka-duka selama perkuliahan dan mengerjakan tugas akhir.
13. Seluruh keluarga tersayang serta semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan tugas akhir maupun dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Jakarta, 17 Februari 2025



Cahya Andira Pangastuti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Teori yang terkait dan Teori Pendukung dengan Variabel Penelitian	15
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	15
2. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	19
3. Pengertian Pajak.....	20
4. Fungsi Pajak.....	21
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
6. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	23

7. Pelayanan Wajib Pajak.....	25
8. Peran Relawan Pajak.....	27
9. Sanksi Pajak	28
B. Keterkaitan Antar Variabel	29
1. Hubungan Antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2. Hubungan antara Pelayanan Pada Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
3. Hubungan antara Peran Relawan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.	30
4. Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi	31
5. Hubungan antara Pelayanan Pada Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi	32
6. Hubungan antara Peran Relawan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi.....	32
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	33
D. Kerangka Analisis.....	37
E. Hipotesis.....	38
1. Pengaruh Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2. Pengaruh Pelayanan pada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
3. Pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
4. Pengaruh Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi.....	39
5. Pengaruh Pelayanan pada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi	40

6. Pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi	41
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN	42
A. Objek Penelitian	42
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	42
C. Data Penelitian	43
1. Sumber Data dan Jenis Data	43
2. Populasi dan Sampel	43
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	45
D. Jenis Variabel yang Digunakan	46
E. Definisi Operasional.....	46
F. Metode Analisis Data	51
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Analisis <i>Outer Model</i>	52
3. Analisis <i>Inner Model</i>	53
G. Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
2. Deskripsi Objek Penelitian.....	55
3. Deskripsi Data Penelitian.....	59
B. Analisis Data	62
1. Analisis Statistik Deskriptif	62
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64

3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
C. Pembahasan	74
1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
2. Pengaruh Pelayanan Pada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
3. Pengaruh Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4. Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
5. Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi Pelayanan Pada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	83
6. Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	85
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Tahun 2019-2023 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan.....	3
Tabel 1. 2 Research GAP dari Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	42
Tabel 3. 2 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan	43
Tabel 3. 3 Skort Likert Kuesioner.....	45
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 5 Kuesioner Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	49
Tabel 3. 6 Kuesioner Pelayanan Pada Wajib Pajak	49
Tabel 3. 7 Kuesioner Peran Relawan Pajak	50
Tabel 3. 8 Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak	50
Tabel 3. 9 Kuesioner Sanksi Pajak.....	51
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	56
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan	58
Tabel 4. 7 Data Responden pada Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	59
Tabel 4. 8 Data Responden pada Variabel Pelayanan Pada Wajib Pajak	60
Tabel 4. 9 Data Responden pada Variabel Peran Relawan Pajak	60
Tabel 4. 10 Data Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4. 11 Data Responden pada Variabel Sanksi Pajak	62
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif	63
Tabel 4. 13 Outer VIF Values	65
Tabel 4. 14 Uji Validitas Convergent	66
Tabel 4. 15 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	67

Tabel 4. 16 Cross Loading	68
Tabel 4. 17 Uji Reabilitas	70
Tabel 4. 18 Nilai R-Square	71
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis	71
Tabel 4. 20 Hasil Hipotesis	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	37
Gambar 4. 1 Outer Model	67

