

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

(Studi kasus Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

TUGAS AKHIR

OLEH:

ZUFAR MUZHAFAR AL HASYIMI

203403516004



Program Studi Akuntansi

Universitas Nasional

JAKARTA

2025

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, SERVICE QUALITY, AND
TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH RISK
PREFERENCE AS A MODERATING VARIABLE***

(Case study of Taxpayers registered at the Jagakarsa Pratama Tax Office)

TUGAS AKHIR

OLEH:

ZUFAR MUZHAFAR AL HASYIMI

203403516004



Program Studi Akuntansi

Universitas Nasional

JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN

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

“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)”

Merupakan gagasan atau hasil peneliti, 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 kesadahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti.

Jakarta, 5 maret 2025



Zufar muzhaffar al hasyimi

Npm : 203403516004

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (Studi empiris wajib pajak
yang terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

Nama Mahasiswa : Zufar muzhaffar alhasyimi

NPM : 203403516034

Program Studi : Akuntansi

Mengetahui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.A., Ak)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi,

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

Jakarta, 28 April 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPETUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Nama Mahasiswa : **Zufar Muzhaffar Al Hasyimi**
Nomor Pokok : **203403516004**
Program Studi : **Akuntansi**

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

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Zumratul Meini, S.E, M.S.E , M.A.Ak)

Ketua Penguji,

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

Anggota/penguji,

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

Mengetahui Dekan,

(Dr. D. H. Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta : **28 April** 2025

Tanggal lulus: **7 Maret** 2025

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

Oleh :

Zufar Muzhaffar Al Hasyimi

NPM : 203403516004

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr.Zumratul Meini, S.E, M.S.E, M.S.Ak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan faktor-faktor seperti preferensi risiko, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap sanksi pajak. Data penelitian ini bersumber dari sumber primer, khususnya kuesioner yang diisi oleh peserta. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, seratus wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa dan pemegang NPWP dipilih sebagai sampel penelitian. Kami menggunakan SmartPLS versi 4.1.0.9, yang merupakan perangkat lunak Partial Least Square, untuk menganalisis data. Kesadaran Wajib Pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menurut temuan penelitian. Namun, tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak atau kualitas pelayanan pajak. Lebih jauh, ada sedikit bukti bahwa Preferensi Risiko dapat mengurangi korelasi antara Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, atau Kesadaran Pajak.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Preferensi Risiko, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH RISK PREFERENCE AS A MODERATING VARIABLE

(Case Study Of Taxayers Registered at KPP Pratama Jagakarsa)

By :

Zufar muzhaffar al hasyimi

NPM : 203403516004

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Zumratul Meini, S.E, M.S.E, M.S.Ak

This study aims to investigate the connection between taxpayer compliance, risk preference (a moderating variable), taxpayer penalties, taxpayer awareness, and the quality of tax services. The survey results are the main source of information for this study. The research sample consisted of one hundred taxpayers from KPP Pratama Jagakarsa who had NPWPs. The method of selection for the samples was purposeful sampling. For its data analysis, this study used SmartPLS V4.1.0.9, a Partial Least Squares algorithm. The study found that taxpayer education leads to better compliance. There is no correlation between service quality and taxpayer compliance. The imposition of penalties has no effect on taxpayer compliance. Risk preferences have little effect on the association between taxpayer awareness and taxpayer compliance. The association between high-quality tax services and taxpayer compliance remains unchanged after controlling for risk preferences. Taxpayer compliance and the link between penalties and penalties are unaffected by risk preferences.

Keywords: Knowledge of Taxes, Satisfaction with Tax Services, Penalties for Noncompliance, Risk Preference, and Taxpayer Compliance

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

1. Nama Lengkap : Zufar Muzhaffar Al Hasyimi
2. Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 07 Juli 2002
3. Alamat : Jl. Delima 1 No. 6 Rt 07/05 srengseng sawah
4. Telepon : 089601164163
5. Email : zufarmuzhaffar02@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. 2007-2014 : SDS KARTIKA VIII-5
2. 2014-2017 : SMP MUHAMMADIYAH 1 JAKARTA
3. 2017-2020 : SMA KARTIKA VIII-1
4. 2020-2025 : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta, 5 maret 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zufar Muzhaffar Al Hasyimi'.

Zufar muzhaffar al hasyimi

203403516004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur akan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI”** tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan dukungan serta doa-doa yang sangat berarti dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan 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. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
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. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E, M.S.E, M.S.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan , dukungan, semangat dengan penuh kesabaran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang pastinya sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Bapak Achmad Djunaedi dan Ibu Susy Sri Andiyanti selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, nasihat, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Saudara/i ku yang selalu memberikan dukungan sampai penelitian ini selesai.
9. Best partner forever teruntuk seseorang yang spesial yaitu Katherin Toh yang selalu siap menjadi support system dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. KPP Pratama jagakarsa yang telah memberikan tempat dan izin dalam pelaksanaan penelitian ini. Serta bantuan dalam kelengkapan data yang peneliti butuhkan.
11. Responden yang senantiasa rela meluangkan waktunya untuk sekedar mengisi kuesioner penelitian ini sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Last but not least. Terima kasih untuk diri sata sendiri zufar muzhaffar al hasyimi karena telah sabar dalam segala hal dan selalu kuat untuk tidak menyerah serta mampu menjalankan ini semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan penulis maupun materi yang telah disajikan. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat bermanfaat bagi kita semua.



Jakarta, 5 maret 2025

Penulis

Zufar muzhaffar al hasyimi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	IV
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Kegunaan penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB).....	10
B. Keterkaitan Antar Variabel	10
1. Kepatuhan Wajib Pajak	10
2. Kesadaran wajib pajak.....	11
3. Kualitas pelayanan pajak.....	13
4. Sanksi pajak.....	16
5. Preferensi risiko.....	16
C. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
D. Kerangka Analisis	21
E. Hipotesis.....	22
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian	27
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	27
C. Data Penelitian	27
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	27
2. Populasi dan Sampel	28
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
4. Jenis Variabel yang Digunakan	30

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	37
BAB IV	43
PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Data Penelitian	43
2. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	45
B. Pembahasan	57
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
4. Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
5. Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
6. Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jagakarsa	3
Tabel 1. 2 Research gap	7
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	27
Tabel 3. 2 Skala likert	29
Tabel 3. 3	31
Tabel 3. 4.....	34
Tabel 5. 1 Outer Loading Uji Pertama	51
Tabel 5. 2 Outer Loading Uji Kedua.....	53
Tabel 5. 3 Discriminant Validity.....	54
Tabel 5. 4 Output Construct Reliability and Validity (Nilai AVE)	54
Tabel 5. 5 Output Composite Reliability	55
Tabel 5. 6 Output Construct Reliability and Validity (Nilai Cronbach's Alpha)	56
Tabel 5. 7 R-Square.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik tax ratio	2
Gambar 2.1 kerangka analisis	21
Gambar 4. 1 outer loading uji pertama	51
Gambar 4. 2 outer loading uji kedua	53

