

**PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN
DENGAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Pada KPP Pratama Jagakarsa)

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Muhammad Adam Zahran

213403516072



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2025

**PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN
DENGAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Pada KPP Pratama Jagakarsa)

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Muhammad Adam Zahran

213403516072



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DENGAN KEBIJAKAN
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Pada KPP Pratama Jagakarsa)

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



Jakarta, 19 Februari 2025



Muhammad Adam Zahran

NPM : 213403516072

LEMBAR PERSETUJUAN

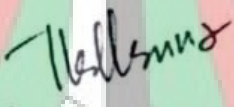
Judul Tugas Akhir : PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DENGAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ADAM ZAHRAN

Nomor Pokok : 213403516072

Program Studi : AKUNTANSI

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi


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

Jakarta, 19 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DENGAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

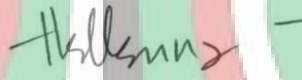
Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ADAM ZAHRAN

Nomor Pokok : 213403516072

Program Studi : AKUNTANSI

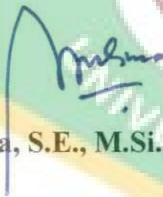
Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



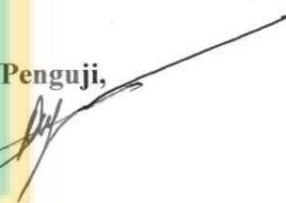
(Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,



(Dr. Molina, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Anggota/Penguji,



(Nungki Yartono, S.E., M.M., Ak., C.A.)

Mengetahui

Dekan,



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta:

Tanggal Lulus:

ABSTRAK

PENGARUH TINGKAT PENGHASILAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DENGAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Pada KPP Pratama Jagakarsa)

Oleh:

Muhammad Adam Zahran

NPM: 213403516072

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berstatus karyawan. Studi ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi karyawan. Teknis analisis data dengan *Partial Least Squares* (PLS) dengan program *SmartPLS* versi 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan. Kebijakan perpajakan mampu memoderasi tingkat penghasilan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan, namun kebijakan perpajakan tidak dapat memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan pihak KPP Pratama Jagakarsa dalam meningkatkan sosialisasi dengan berbagai cara dan kelas khusus jika ada kebijakan pajak terbaru. Bagi pemerintah diharapkan terus melakukan beragam upaya salah satunya memperbaiki sistem administrasi perpajakan dan skema perhitungan yang adil untuk masyarakat.

Kata Kunci : Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan, Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Kebijakan Perpajakan

ABSTRACT

THE EFFECT OF INCOME LEVEL, TAXATION KNOWLEDGE AND TAX AUTHORITIES' SERVICES ON EMPLOYEE PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAX POLICY AS MODERATING VARIABLE

(Study on KPP Pratama Jagakarsa)

By:

Muhammad Adam Zahran

NPM: 213403516072

Thesis, under the guidance of Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si.

This study aims to analyze the effect of Income Level, Taxation Knowledge and Fiscal Services on employee personal tax compliance. This study uses primary data collected through distributing questionnaires to 97 respondents who are employee personal taxpayers. Technical data analysis with Partial Least Squares (PLS) with the SmartPLS version 4.0 program.

The results showed that the variables of Income Level, Taxation Knowledge, and Fiscal Services had a significant positive effect on employee personal taxpayer compliance. Tax policy is able to moderate the level of income and fiscal services on employee personal taxpayer compliance, but tax policy cannot moderate tax knowledge on employee personal taxpayer compliance. The results of this study are expected to be taken into consideration by the KPP Pratama Jagakarsa in increasing socialization in various ways and special classes if there is a new tax policy. The government is expected to continue to make various efforts, one of which is to improve the tax administration system and a fair calculation scheme for the community.

Keywords: Income Level, Taxation Knowledge, Fiscal Services, Taxpayer Compliance, Tax Policy

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 Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dengan Kebijakan Perpajakan sebagai variabel Pemoderasi” dengan baik. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk Studi Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis tentu saja menghadapi masalah teknis dan lainnya saat menyusun tugas akhir ini. Namun, tantangan tersebut dapat diatasi dengan baik berkat dukungan, kerjasama, dorongan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati, kasih sayang, dan rasa hormat, penulis ingin 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. 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. Ibu Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan waktunya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan saran, masukan, dan dukungan selama proses penulisan hingga penyelesaian tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Mama dan Papa yang sudah membesarkan Adam dari dahulu hingga saat ini sampai bangku kuliah serta telah berjuang keras untuk memfasilitasi biaya perkuliahan selama perkuliahan di Universitas Nasional.
8. Pak Hadi, Bu Molina, Pak Erwin selaku pembimbing saya selama di Tax Center UNAS yang telah mengajari saya berbagai ilmu khususnya ilmu perpajakan.
9. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
10. Irkhamni Wafa sebagai sahabat yang selalu menemani saya dari dahulu hingga saat ini.

Demikian semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis. penulis mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.



Jakarta, 17 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AAB' with a long horizontal stroke extending to the right.

Muhammad Adam Zahran
213403516072

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka	9
A. LANDASAN TEORI	9
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	9
2. Pajak.....	10
3. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
4. Asas Pemungutan Pajak.....	12
5. Fungsi Pajak.....	13
6. Wajib Pajak.....	13
7. Kepatuhan Wajib Pajak	14
8. Tingkat Penghasilan.....	14
9. Pengetahuan Perpajakan	15
10. Pelayanan Fiskus.....	16
11. Kebijakan Perpajakan	17
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	23
1. Hubungan Tingkat Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.....	23
2. Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.....	23
3. Hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.....	24
4. Hubungan Kebijakan Perpajakan dengan Tingkat Penghasilan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.....	25

5.	Hubungan Kebijakan Perpajakan dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan	25
6.	Hubungan Kebijakan Perpajakan dengan Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.....	26
C.	Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	28
D.	Kerangka Analisis	30
E.	Hipotesis	31
1.	Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
3.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
4.	Kebijakan Perpajakan memoderasi Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
5.	Kebijakan Perpajakan memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
6.	Kebijakan Perpajakan memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
BAB III	Metode Penelitian	36
A.	Objek Penelitian.....	36
B.	Rencana dan Tahap Penelitian.....	36
C.	Data Penelitian.....	37
D.	Jenis Variabel yang digunakan	40
E.	Definisi Operasional Variabel	41
F.	Metode Analisis data dan Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
A.	Hasil Penelitian.....	47
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	47
2.	Karakteristik Responden.....	48
3.	Hasil Uji Statistik Deskripsi	50
B.	Analisis Data	53
1.	Analisis Statistik Deskriptif	53
2.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	55
3.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	75

Daftar Pustaka	78
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak 2019-2023.....	1
Tabel 1. 2 Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan KPP Pratama Jagakarsa	2
Tabel 1. 3 Research Gap Hasil Penelitian Sebelumnya	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Sebagai Rujukan Penelitian	28
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	37
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> Kuesioner	40
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 5 Data Responden pada Variabel Tingkat Penghasilan	50
Tabel 4. 6 Data Responden pada Variabel Pengetahuan Perpajakan	51
Tabel 4. 7 Data Responden pada Variabel Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4. 8 Data Responden pada Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
Tabel 4. 9 Data Responden pada Variabel Kebijakan Perpajakan	53
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif	54
Tabel 4. 11 Outer VIF Value.....	56
Tabel 4. 12 Uji Validitas Convergent	57
Tabel 4. 13 Nilai Average Extracted.....	59
Tabel 4. 14 Nilai Average Extracted.....	59
Tabel 4. 15 Cross Loading.....	60
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 17 Nilai R-Square	62
Tabel 4. 18 Pengujian Model Fit.....	62
Tabel 4. 19 Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping	63
Tabel 4. 20 Tabel Hasil Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tabel Tarif Efektif Rata-Rata (TER) Kategori A	18
Gambar 2. 2 Tabel Tarif Efektif Rata-Rata (TER) Kategori B	19
Gambar 2. 3 Tabel Tarif Efektif Rata-Rata (TER) Kategori C	19
Gambar 2. 4 Tarif Efektif Rata-rata Pegawai tidak tetap.	19
Gambar 2. 5 Tarif Efektif Rata-rata Pegawai tidak tetap (Harian).	19
Gambar 4. 1 Outer Model	58

