

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Jakarta Pasar Minggu)

TUGAS AKHIR

CLARINTA HAVILAH JANITRA NURHAN

213403516012



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Jakarta Pasar Minggu)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Oleh:

CLARINTA HAVILAH JANITRA NURHAN

213403516012



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS NASIONAL

2025

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN

WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

**(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta
Pasar Minggu)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian dari peneliti, kecuali kutipan-kutipan yang telah 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 kesalahan peneliti.

Jakarta,



Clarinta Havilah Janitra Nurhan

NPM: 213403516012

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu)

Nama Mahasiswa : **Clarinta Havilah Janitra Nurhan**

Nomor Pokok : **213403516012**

Program Studi : **Akuntansi**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Dipaterma Awaloedin, S.E., M.M., Ak)

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi,

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

Jakarta:

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu)**

Nama Mahasiswa : **Clarinta Hanyllah Janitra Nurhan**
Nomor Pokok : **213403516012**
Program Studi : **Akuntansi**

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

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Dipateruna Awaluddin, S.E., M.M., Ak)

Ketua Penguji,

(Dr. Padri Achyaryyah, SE, Ak, M.M., DESS, CA, CPA)

Anggota Penguji,

(Dr. Henny Suryanti S.E., M.St.)

Mengetahui,
Dekan,

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

Jakarta: 2025

Tanggal Lulus: 2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK PADA PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta
Pasar Minggu)

Oleh : Clarinta Havilah Janitra Nurhan

NPM : 213403516012

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas layanan dan hukuman pajak mempengaruhi penerimaan pajak, dengan pemahaman wajib pajak sebagai variabel yang mempengaruhi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan.

Penelitian ini melibatkan 100 sampel dari wajib pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel purposive untuk mengumpulkan data dan menggunakan perangkat lunak Partial Least Square (SmartPLS versi 3.0) untuk menganalisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan hukuman pajak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan para wajib pajak. Sebaliknya tingkat pemahaman tentang pajak sebagai variabel yang memoderasi dalam penelitian ini tidak meningkatkan atau mengurangi hubungan antara kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak, maupun antara hukuman pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Penerimaan Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAX REVENUE WITH THE LEVEL OF UNDERSTANDING OF TAXPAYERS AS A MODERATING VARIABLE.

(Empirical study on individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Pasar

Minggu)

By : Clarinta Havilah Janitra Nurhan

NPM : 213403516012

Final project under the guidance of Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak.

This study aims to examine how service quality and tax penalties affect tax revenue, with taxpayer understanding as an influencing variable. The data used in this study are data obtained directly from respondents' answers to the questionnaires distributed.

This study involved 100 samples of individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu. This study uses purposive sampling to collect data and uses Partial Least Square software (SmartPLS version 3.0) to analyze the data.

The results of this study indicate that service quality and tax penalties have a significant positive effect on taxpayer compliance. In contrast, the level of understanding of taxes as a moderating variable in this study does not increase or decrease the relationship between service quality and taxpayer compliance, nor between tax penalties and taxpayer compliance.

Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Tax Revenue, Level of Understanding of Taxpayers

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Clarinta Havilah Janitra Nurhan
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 07 Juni 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl.Melati III Ragunan, Jakarta Selatan
5. No.Handphone : 081311614510
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : clarintahavilah07@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2009-2015 : SDN Ragunan 12
2. 2015-2018 : SMP Yasporbi II Pasar Minggu
3. 2018-2021 : SMK Patria Wisata
4. 2021-2025 : Universitas Nasional

Jakarta,

Clarinta Havilah Janitra Nurhan

NPM: 213403516012

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Dengan mengucap 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 KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DENGAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu) dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang 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. Ir. Edi Sugiono, 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.S.Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.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. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa EFB UNAS.
8. Terutama kepada Ibu saya tercinta Ibu Nurul Sofiani, yang telah banyak mendukung kelancaran skripsi saya, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya tanpa diberikannya dukungan secara mental saya tidak akan bisa mencapai apa yang miliki saat ini. Ibu adalah satu-satunya manusia yang penuh akan kasih sayang dan ketulusan serta harta yang tak ternilai di hati saya. Terimakasih telah selalu ada disetiap langkah perjalanan hidup saya selalu mendukung dan mendorong saya untuk maju walaupun ketika saya terpuruk sekalipun. Terimakasih sudah membantu saya dalam mencapai impian-impian saya dengan memberikan fasilitas yang sangat lengkap selama saya sekolah sampai saya menjadi sarjana. Semoga saya dapat membuat Ibu bangga, memenuhi harapan dan membalas semua cinta yang telah Ibu berikan.
9. Kepada Ayah saya Susan Daru saya ucapkan terimakasih kepada Ayah saya yang telah memberikan dukungan finansial yang tak ternilai. Tanpa perjuangan dan pengorbanan yang Ayah berikan saya tidak akan bisa berada di titik ini, semoga segala jerih payah yang telah Ayah berikan kepada saya dapat saya balas dengan balasan yang setimpal ataupun lebih. Kepada Nenek saya Ibu Ngadiyan terimakasih atas segalanya, karena kasih sayang dan rasa cinta yang telah diberikan kepada saya selama 21 tahun dan tidak berhenti sampai sekarang maka menjadikan sosok saya seperti sekarang. Terimakasih atas pengertian dan doa yang selalu diberikan kepada saya pastinya hal tersebut tidak bisa digantikan dengan apapun selamanya.
10. Kepada keluarga saya Bapak Akhmad Yani selaku om saya yang telah membantu saya dalam memberikan tempat magang selama masa perkuliahan saya. Kepada Bapak Yadri Jhon Sofyan, Ibu Agiesta Sequeira, Ibu Lina Ambarsari, dan Bapak Entjep Sofyan terimakasih

sebanyak-banyaknya karena telah memberikan support yang besar selama saya melakukan penelitian ini dalam bentuk motivasi.

11. Terimakasih kepada adik saya Muhammad Evan Rabbani yang telah membantu untuk mencetak tugas dan skripsi saya, Semoga kesabaranmu dan ketabahanmu menghadapi saya menjadi pahala yang sangat besar.
12. Kepada teman seperjuangan saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan saya yang tidak kalah penting kehadirannya, yaitu Putro Wicaksono, Shinta Maria, Ernesta Alba, Bintang Septian, Fuzi Latifah, Nayla Azizah, Ardiyanti, Putri Nur Habibah, dan Alviana terimakasih telah memberikan support yang tiada hentinya, selalu mengingatkan saya untuk selalu semangat dalam mengerjakan tugas yang sedang saya jalani.
13. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan membuat saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan penuh rasa rendah hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penulisan ini serta kemajuan pribadi penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta,

Penulis,

Clarinta Havilah Janitra Nurhan

NPM: 213403516012

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Teori yang Berkaitan Dengan Variabel Penelitian.	16
1. Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	16
2. Pajak	17
3. Pengaruh kualitas pelayanan	19
4. Sanksi Pajak	22
5. Penerimaan Pajak	23
6. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	24
B. Keterkaitan antar variabel Penelitian	25
1. Pengaruh kualitas pelayanan pada penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu	25

2. Pengaruh sanksi pajak pada penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	27
3. Tingkat pemahaman wajib pajak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	29
4. Tingkat pemahaman wajib pajak memoderasi pengaruh sanksi pajak pada penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.....	32
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	34
E. Hipotesis (Tentatif)	41
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak pada Penerimaan Pajak.....	41
2. Pengaruh Sanksi Pajak pada Penerimaan Pajak.....	42
3. Pengaruh Moderasi Tingkat Pemahaman Wajib Pajak pada Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerimaan Pajak	42
4. Pengaruh Moderasi Tingkat Pemahaman Wajib Pajak pada Hubungan antara Sanksi Pajak dan Penerimaan Pajak	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Objek Penelitian	44
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	44
C. Data Penelitian:.....	45
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	45
2. Populasi dan Sampel.....	46
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	47
D. Jenis Variabel yang Digunakan.....	50
E. Definisi Operasional	51
F. Metode Analisis	52
1. Analisa Statistika Deskriptif.....	52
2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53

3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
G. Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL STUDI DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
2. Deskripsi Objek Penelitian.....	55
3. Deskripsi Data Penelitian.....	58
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
4. Uji Hipotesis.....	71
C. Pembahasan	75
D. Rangkuman Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN.....	91
A. Simpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Table	13
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Rencana penelitian	45
Tabel 3. 2 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi (2022–2024)	7
Tabel 3. 3 Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, 2024.....	46
Tabel 3. 3 Skor Penilaian	48
Tabel 3. 4 Definisi Operasional	51
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Sebagai Berikut.....	56
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58
Tabel 4. 6 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pajak	59
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Sanksi Pajak	60
Tabel 4. 8 Deskripsi Data Penerimaan Pajak	61
Tabel 4. 9 Deskripsi Data Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	61
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Convergent Validity Kualitas Pelayanan Pajak.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Convergent Validity Sanksi Pajak.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Convergent Validity Penerimaan Pajak.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Convergent Validity Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Convergent Validity Nilai AVE	67
Tabel 4. 16 Discriminant validity Cross Loading	68
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 18 R Square.....	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis	72
Tabel 4. 20 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	40
Gambar 4. 1 Hasil Uji Convergent Validity.....	64
Gambar 4. 2 Gambar Hasil Uji Hipotesis	73

