

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM
PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Sawah Besar Dua)**

TUGAS AKHIR

DILLA MADI YANTI

193403516016



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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM
PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Sawah Besar Dua)**

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

Oleh :

DILLA MADI YANTI

193403516016



**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, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM
PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah 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 di dalamnya terdapat kesalahan dan kekelirian, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta,



DILLA MADI YANTI

NPM : 193403516016

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)**

Nama Mahasiswa : **DILLA MADI YANTI**

Nomor Pokok : **193403516016**

Program Studi : **AKUNTANSI**



Jakarta, 04 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)**

Nama Mahasiswa : **DILLA MADI YANTI**
Nomor Pokok : **193403516016**
Program Studi : **AKUNTANSI**

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

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,

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

Ketua Penguji,

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

Anggota / Penguji,

(Drs. Abdul Hadi Achmad, M.Sc.)

Mengetahui
Dekan,

(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta : 6 Maret

2023

Tanggal Lulus:2023

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua)

Oleh : Dilla Madi Yanti

NPM : 193403516016

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., CPA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) sebagai variabel moderasi studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Pendekatan penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Teknis penarikan sampel sebanyak 100 responden. Teknis analisis data dengan Partial Least Squares (PLS) dengan program SmartPLS versi 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi, variabel sosialisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi, pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi, PPS mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi, PPS tidak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan PPS mampu memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi,

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan pihak KPP Pratama Sawah Besar Dua dalam meningkatkan pengetahuan perpajakan disertai dengan peningkatan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus. Bagi pemerintah diharapkan terus melakukan beragam upaya salah satunya memperbaiki sistem administrasi perpajakan dan mempertegas sanksi pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Pengetahuan perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Program Pengungkapan Sukarela, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX SOCIALIZATION AND FISCAL SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH VOLUNTARY DISCLOSURE PROGRAM (PPS) AS A MODERATION VARIABLE

(Empirical Study of Individual Taxpayers at Tax Office Jakarta Sawah Besar Dua)

By : Dilla Madi Yanti

NPM : 193403516016

Thesis, under the guidance Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., CPA

This study aims to analyze the effect of tax knowledge, tax socialization, and fiscal services on tax compliance of individual taxpayers with the Voluntary Disclosure Program (PPS) as a variable moderation study on individual taxpayers in the KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua area. This research approach uses primary data through distributing questionnaires. Technical sampling of 100 respondents. Technical data analysis using Partial Least Squares (PLS) with the SmartPLS version 3.0 program.

The results showed that the variable knowledge of taxation had a significant negative effect on tax compliance of individual taxpayers, the socialization variable had a significant effect on tax compliance of individual taxpayers, fiscal services had a significant effect on individual taxpayer compliance, PPS was able to moderate the effect of knowledge of taxation on tax compliance Individual Taxpayers, PPS cannot moderate the effect of tax socialization on Individual Taxpayer compliance, and PPS can moderate the influence of tax authorities on Tax compliance of Individual Taxpayers,

The results of this study are expected to be taken into consideration by the KPP Pratama Sawah Besar Dua in increasing tax knowledge accompanied by increasing socialization of taxation and tax authorities. .

Keywords: *Tax Knowledge, Tax Dissemination, Tax Office Services, Voluntary Disclosure Program, Individual Taxpayer Compliance.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Dilla Madi Yanti
2. Tempat, tanggal lahir : Brebes, 18 November 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Duren Sawit, Jakarta Timur
5. No Handphone : 089660501211
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : dillamadiyanti1811@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD Negeri 02 Songgom
2. 2013 – 2016 : SMP Negeri 03 Songgom
3. 2016 – 2019 : SMK Negeri 02 Songgom
4. 2019 – 2023 : Universitas Nasional



Jakarta, 04 Februari 2023

Dilla Madi Yanti
193403516016

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji serta syukur kehadirat Allah Subhannahu Wata'ala atas segala berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) Sebagai Variabel Moderasi” dengan sebaik-baiknya. Tugas ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Selama penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa prosesnya tidaklah mudah, berbagai hambatan baik secara teknis maupun non teknis yang penulis alami. Namun dengan adanya dukungan, semangat, doa dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis mampu mengatasi berbagai hambatan tersebut dan dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh hormat dan kerendahan hati, penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, 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 sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia menyempatkan waktunya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan masukan, saran, arahan dan dukungan serta perhatiannya kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berharga sehingga penulis dapat tumbuh dan berkembang dalam menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Kedua orang tua tersayang, mama dan bapak yang selalu mendoakan setiap waktu, memberikan semangat, dorongan, dan nasihat selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
7. Adik, keponakan, sepupu, budhe dan pakde yang selalu memberi masukan, saran, energi positif, semangat, dan selalu bersedia jika penulis meminta bantuan selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
8. Om Cecep, Tante Tatik, Kak Dio, Kak Riris dan Kak Elvira serta keluarga Depok yang selalu mendukung dan membawa energi positif untuk terus berjuang diperantauan selama masa kuliah masa perkuliahan.
9. Asti, Niken, Alfina dan Puput yang telah menjadi teman sejak awal perkuliahan sampai dengan sekarang, menjadi tempat diskusi dan berbagi suka dan duka, saling melengkapi kekurangan masing-masing, dan selalu memberi dukungan serta semangat selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
10. Kak Reza Pahlevi yang sudah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
11. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi Akuntansi 2019 yang banyak memberikan dukungan dan motivasi selama menjalani kegiatan perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir.
12. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi.
13. Terima kasih kepada penulis yang telah kuat menjalani masa perkuliahan di perantauan, selalu menguatkan diri ketika lemah, meyakinkan diri ketika rapuh. Semoga Allah SWT berikan kelancaran disetiap urusan.

14. Terima kasih penulis juga haturkan untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala masukan baik kritik maupun saran yang dapat membuat tugas akhir ini menjadi lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.



Jakarta, 04 Februari 2023

Penulis,

Dilla Madi Yanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang	17
B. Rumusan Masalah	24
C. Tujuan Penelitian	25
D. Kegunaan Penelitian.....	26
1. Kegunaan Teoritis	26
2. Kegunaan Praktis.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	28
A. Teori yang Terkait Variabel Penelitian	28
1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	28
2. Pengertian Pajak	29
3. Fungsi Pajak	30
4. Sistem Pemungutan Pajak	30
5. Hambatan Pemungutan Pajak.....	31
6. Wajib Pajak	31
7. Pengetahuan Perpajakan	32
8. Sosialisasi Perpajakan	33
9. Pelayanan Fiskus	35
10. Program Pengungkapan Sukarela.....	36
11. Kepatuhan Wajib Pajak	40

B.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	41
1.	Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	41
2.	Hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	42
3.	Hubungan Layanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
4.	Hubungan Moderasi Program Pengungkapan Sukarela dengan Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Perpajakan.....	43
C.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	44
D.	Kerangka Analisis	49
E.	Hipotesis.....	50
1.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	50
2.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	50
3.	Pengaruh Layanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	51
4.	Program Pengungkapan Sukarela Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan WPOP.....	51
5.	Program Pengungkapan Sukarela Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan WPOP.....	52
6.	Program Pengungkapan Sukarela Memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Perpajakan WPOP	53
BAB III	METODE PENELITIAN	54
A.	Objek Penelitian	54
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	54
C.	Data Penelitian	55
1.	Sumber Data dan Jenis Data.....	55
2.	Populasi dan Sampel	56
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	58
D.	Jenis Variabel yang Digunakan.....	58
E.	Definisi Operasional.....	59
F.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	64
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	64

2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	64
3. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1. Lokasi Penelitian	68
2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	68
3. Deskripsi Objek Penelitian	71
4. Deskripsi Data Penelitian	76
B. Analisis Data	80
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	80
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	81
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	88
C. Pembahasan.....	91
1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	91
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	92
3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	93
4. Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela sebagai Pemoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	94
5. Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela sebagai Pemoderasi Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi .	95
6. Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela sebagai Pemoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi	96
BAB 5 PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target Penerimaan Pajak Berdasarkan APBN dan Realisasi Penerimaan Pajak (Dalam Triliun Rupiah).....	17
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak.....	18
Tabel 1. 3 Data Penerimaan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua Periode 2018-2021.....	19
Tabel 1. 4 Reseach Gap hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	20
Tabel 1. 5 Reseach Gap hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	21
Tabel 1. 6 Reseach Gap hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	22
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3. 1 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.....	56
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert Kuesioner.....	58
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	59
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	71
Tabel 4. 2 Data Responden pada Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	77
Tabel 4. 3 Data Responden pada Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	77
Tabel 4. 4 Data Responden pada Variabel Pelayanan Fiskus.....	78
Tabel 4. 5 Data Responden pada Variabel Kepatuhan Perpajakan.....	78
Tabel 4. 6 Data Responden pada Variabel Program Pengungkapan Sukarela.....	79
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 4. 8 Outer VIF Values.....	82
Tabel 4. 9 Outer VIF Value setelah diseleksi.....	83
Tabel 4. 10 Uji Validitas Convergent.....	84
Tabel 4. 11 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	85
Tabel 4. 12 Uji Validitas Discriminant.....	86

Tabel 4. 13 Cross Loading	86
Tabel 4. 14 Uji Reabilitas.....	87
Tabel 4. 15 Nilai R-Square	88
Tabel 4. 16 Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping	89
Tabel 4. 17 Hasil Hipotesis	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	49
Gambar 4. 1 Bagan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. 70	
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Usia.....	73
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	76
Gambar 4. 8 Outer Model	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2 Tabel Induk Kuesioner	111
Lampiran 3 Surat Permohonan Tempat Riset	115
Lampiran 4 Persetujuan Izin Riset	116
Lampiran 5 Loogbook Konsultasi Bimbingan.....	117
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	119

