

**NGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

(Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

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

Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

OLEH:

ABDAU FAJARRULLOH ILHAM

203403516031



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024

**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

(Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

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

TUGAS AKHIR

OLEH:

ABDAU FAJARRULLOH ILHAM

203403516031



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN

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

“PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)”

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

Jakarta, 12 Februari 2024


Abdau Fajarrulloh Ilham
(203403516031)

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)"

Nama Mahasiswa : ABDAU FAJARRULLOH ILHAM
Nomor Pokok : 203403516031
Program Studi : AKUNTANSI



Jakarta : 12 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)"

Nama Mahasiswa : ABDU FAJARRULLOH ILHAM
Nomor Pokok : 20340351631
Program Studi : AKUNTANSI

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

Menyetujui, Pembimbing Skripsi,

(Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji

(Dr. Bambang Sublyanto, SE., M. Ak., CPA)

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

Dekan,

(Prof. Kumba Enguenseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta:

Tanggal Lulus: 2023

ABSTRAK

PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)

Oleh:

Abdau Fajarrulloh Ilham

NPM : 203403516031

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai variable moderasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak yang memiliki NPWP di KPP Pratama Jagakarsa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data menggunakan program *Partial Least Square* (SmartPLS v.3.2.9). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Preferensi Risiko tidak mampu memoderasi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Preferensi Risiko tidak mampu memoderasi Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAX SANCTIONS AND THE QUALITY OF FISCAL SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH RISK PREFERENCES AS A MODERATING VARIABLE
(Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Jagakarsa)

By :

Abdau Fajarrulloh Ilham

NPM : 203403516031

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.

This study aims to analyze the effect of tax sanctions and the quality of Fiscal Services on taxpayer compliance with risk preference as a moderating variable. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the questionnaire used in the study. The sample of this study amounted to 100 taxpayers who have NPWP at KPP Pratama Jagakarsa. The sampling technique used purposive sampling. The data analysis method uses the Partial Least Square program (SmartPLS v.3.2.9). The results showed that Tax Sanctions had no significant effect on Taxpayer Compliance. Fiskus Service Quality has a significant and positive effect on Taxpayer Compliance. Risk Preferences are unable to moderate Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. Risk Preference is not able to moderate the Quality of Fiksu Service on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Tax Sanctions, Fikus Service Quality, Risk Preference, Taxpayer Compliance.*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

1. Nama Lengkap : Abdau Fajarrulloh Ilham
2. Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 19 April 2001
3. Alamat : GG.H.Raisan Rt 03/Rw 01 Jagakarsa
12630
4. Telepon : 085717954991
5. Email : dau.ilham41@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. 2006 – 2013 : SDN CIGANJUR 003 PETANG
2. 2013 – 2016 : SMPN 253 JAKARTA
3. 2016 – 2019 : SMKN 41 JAKARTA
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta 12 Februari 2024

Abdau F.I

Abdau Fajarrulloh Ilham

203403516031

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat 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 SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)”** 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 rasa hormat dan kerendahan hati, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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.
5. Bapak Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan, semangat dan 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 Djono dan Ibu Endang Sulistyowati Selaku orang tua tercinta yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas. Sehingga penulis dapat menepati janjinya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan waktu yang tepat.
8. Adikku yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti sampai selesai skripsi ini.
9. Best Partner Forever teruntuk seseorang yang spesial yaitu Trianti Purnamadini yang selalu mendukung dan memberikan arahan serta memberikan semangat dalam penelitian ini, lalu menjadi pengingat dan pengawas yang tegas sehingga peneliti merasa terpacu untuk 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. Teman-teman Kampus yang selalu menghibur, membantu, dan memberikan motivasi selama proses skripsi.

13. Teman dan sahabat (Nahl Bimo Pamungkas, Nauval Annuri Jibal, Muhammad Bayu Anggara dan Dimas Satria) yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat selama proses skripsi ini.
14. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, serta arahan kasih sayang, dan bantuan baik secara langsung atau tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Last but not least. Terimakasih untuk diri saya sendiri Abdau Fajarrulloh Ilham Karena telah sabar dari segala hal, selalu kuat dan tidak menyerah serta mampu menjalankan ini semua, “Senyumlah syukuri jalani hidup, tunjukkan pada dunia bahwa kita mampu” quotes inilah yang menjadi penyemangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan penulisan 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, 12 Februari 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Abdau F.I.", written over a horizontal line.

Abdau Fajarrulloh Ilham

DAFTAR ISI

PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING	i
PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFERENSI RESIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang berkaitan dengan Variabel Penelitian	9
1. Teori Atribusi	9
2. Teori Prospek	11
3. Pengetahuan Pajak.....	11
4. Variabel Penelitian	18
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	26
1. Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	26
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	27

3. Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating.....	27
4. Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating.....	28
D. Kerangka Analisis	33
E. Hipotesis.....	33
1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating.....	35
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
A. Objek Penelitian.....	37
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	37
C. Data Penelitian	37
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	37
2. Populasi dan Sampel	38
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	39
D. Jenis Variabel yang Digunakan.....	40
1. Variabel Independen.....	40
2. Variabel Dependen.....	40
3. Variabel Moderasi	40
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	42
1. Statistik Deskriptif.....	42
2. <i>Partial Least Square</i>	42
3. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV	48
PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Data Penelitian	48
2. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	50
B. Pembahasan.....	60

1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 60	
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	61
3. Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	62
4. Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	62
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pendapatan Negara Tahun 2019-2023	3
Tabel 1. 2	Research Gap	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu yang berkaitan dengan Variabel Penelitian ...	28
Tabel 3. 1	Rencana dan Tahapan penelitian.....	37
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert.....	39
Tabel 3. 3	Definisi Operasional dan Indikator	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Tax Ratio 2011-2023.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	69
Lampiran 2	73
Lampiran 3	85
Lampiran 4	93
Lampiran 5	94
Lampiran 6	95

