

**PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA
KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama
Cilandak)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Trianti Purnamadini

203403516063

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

2024

**PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA
KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama
Cilandak)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Trianti Purnamadini

203403516063

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN BIAYA
KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

Nama Mahasiswa : **TRIANTI PURNAMADINI**
Nomor Pokok : **203403516063**
Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

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

Mengetahui,
Program Studi Akuntansi

(Dr. Bambang Supriyanto, S.E., M.Ak., C.PA)

Jakarta: 12 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN BIAYA
KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI

Nama Mahasiswa : TRIANTI PURNAMADINI
Nomor Pokok : 203403516063
Program Studi : AKUNTANSI

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

Menyetujui, Pembimbing Skripsi,

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

Ketua Penguji,

(Dr. Bambang Sahiyanto, S.E., M.Ak., C.PA)

Anggota Penguji

(Dr. Dipatunna Awaludin, S.E., M.M., Ak)

Mengetahui, Dekan,

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

Jakarta: 29-Februari - 2024

Tanggal Lulus: 2024

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Merupakan gagasan atau hasil penelitian peneliti, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 16 - Februari - 2024



Trianti Purnamadini
203403516063

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA RELAWAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Cilandak)

Oleh:

Trianti Purnamadini

NPM : 203403516063

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Erwin Indriyanto, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja relawan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi yang memoderasi hubungan antara kinerja relawan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak dan G-From. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Berganda dan Analisis Regresi Moderasi (MRA). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Relawan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Biaya Kepatuhan tidak mampu memoderasi Kinerja Relawan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Kinerja Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Biaya Kepatuhan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX VOLUNTEER PERFORMANCE AND TAXPAYER AWARENESS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH COMPLIANCE COSTS AS A MODERATING VARIABLE

(Case study of Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Cilandak)

By:

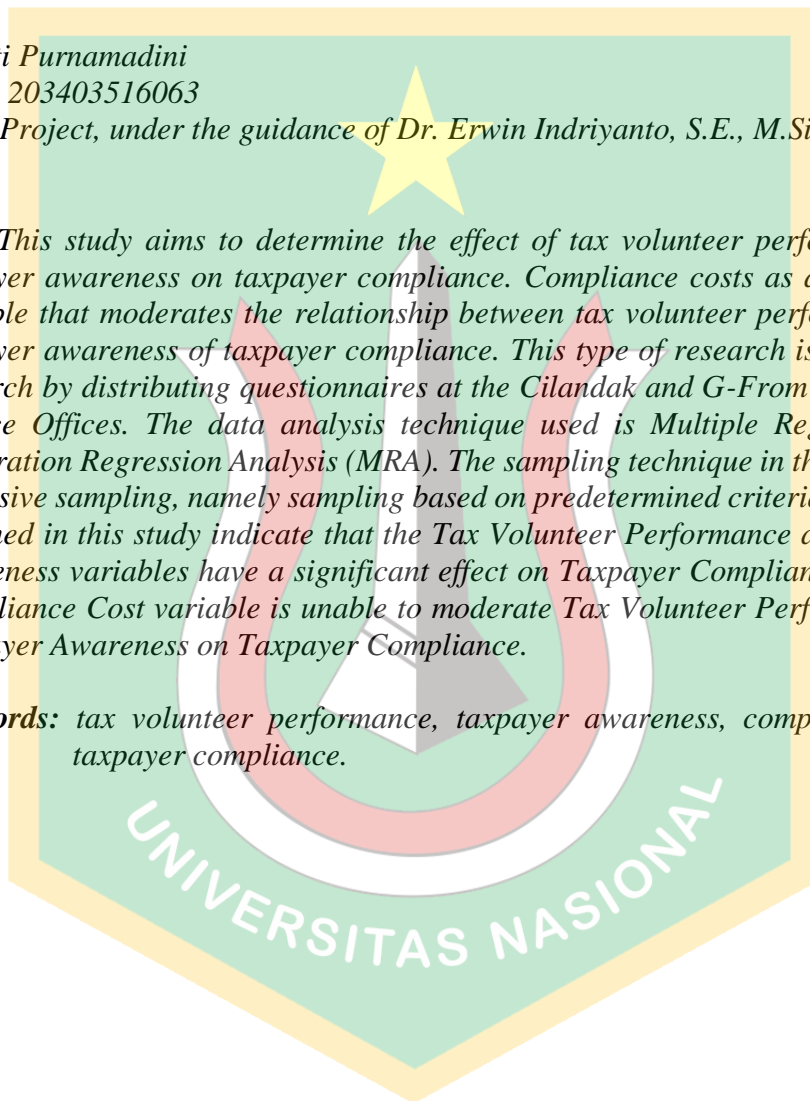
Trianti Purnamadini

NPM: 203403516063

Final Project, under the guidance of Dr. Erwin Indriyanto, S.E., M.Si., Ak., CA.

This study aims to determine the effect of tax volunteer performance and taxpayer awareness on taxpayer compliance. Compliance costs as a moderating variable that moderates the relationship between tax volunteer performance and taxpayer awareness of taxpayer compliance. This type of research is quantitative research by distributing questionnaires at the Cilandak and G-From Primary Tax Service Offices. The data analysis technique used is Multiple Regression and Moderation Regression Analysis (MRA). The sampling technique in this study used purposive sampling, namely sampling based on predetermined criteria. The results obtained in this study indicate that the Tax Volunteer Performance and Taxpayer Awareness variables have a significant effect on Taxpayer Compliance, while the Compliance Cost variable is unable to moderate Tax Volunteer Performance and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance.

Keywords: *tax volunteer performance, taxpayer awareness, compliance costs, taxpayer compliance.*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA DIRI

1. Nama : Trianti Purnamadini
2. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 27 April 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Bango II Kec.Cilandak, Kel.Pondok Labu
Jakarta Selatan
5. Telp/HP : 08558915620
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Agama : Islam
8. Email : triantipurnamadini10@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SDN PONDOK LABU 13
2. 2014 – 2017 : SMP SUMBANGSIH
3. 2017 – 2020 : SMK YAPIMDA
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Relawan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi”**. Shalawat serta salam senantiasa penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menuju jalan kebenaran. Penulis menyadari bahwa bukan tanpa hambatan dan masalah dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada pihak yang membantu, di antaranya:

1. Teristimewa kedua orang tuaku tercinta yaitu Ayah saya Dr. Drs. Somadi Sosrohadi, M.Pd. dan Ibu saya Paryati binti R. Soentoro yang telah membimbing sejak dilahirkan hingga kini terus sepanjang hayatnya. Biaya dan keperluan hidup anaknya terus menjadi asuhan mereka.
2. Terimakasih kepada Kakak saya Muhammad Tito Aribowo, S.Ikom dan Andri Arismanto, S.S.
3. Last but not least ucapan terimakasih ini untuk Orang Spesial, terimakasih Abdau Fajarrulloh Ilham untuk selalu ada di waktu aku mengerjakan skripsi ini, selalu sabar mendengar keluh kesah yang terjadi, selalu menjadi penyemangat, selalu jadi alarm untuk menuntaskan skripsi ini sampai selesai, memberikan masukan juga arahan untuk skripsiku. Walaupun berujung diskusinya dengan tom & jerry.
4. Tidak lupa dengan bersyukur memiliki teman bahkan seperti sahabat serasa keluarga sendiri yaitu Desi Triana dan Ninday Ersanovita Ashan yang saling menghibur, memberikan semangat dan motivasi, terima kasih banyak.
5. Sahabat SMK saya Kerang Waring (Livia Karinda, Nabila Syahda Pramesti dan Selviana Nuraini) yang meluangkan waktu untuk bertemu, bertukar cerita, mencari solusi setiap masalah dan menjadi pendengar yang baik selama ini dan seterusnya.

6. Bapak Dr. Erwin Indriyanto, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. Selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan saran dan berbagai solusi serta memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
8. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
9. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
10. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
11. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat berharga mulai dari semester awal sampai semester akhir ini.
12. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
13. Terima kasih kepada KPP Pratama Cilandak yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis.
14. Terima kasih untuk teman seperjuangan prodi Akuntansi Angkatan 2020 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Teruntuk diri sendiri terimakasih karena sudah sabar dari segala hal yang mengejar, sudah berpikir positif, sudah berani sepanjang jalan ini, terimakasih untuk tidak menyerah walau seringkali merasa kalah dan terimakasih sudah berhasil sampai di titik ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih ada banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 16 - Februari - 2024

Penulis,



Trianti Purnamadini



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planed Behavior/TPB</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
B. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Terkait	Error! Bookmark not defined.
1. Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
2. Kinerja Relawan Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kesadaran Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
4. Biaya Kepatuhan Pajak	Error! Bookmark not defined.
5. Pengertian Pajak	Error! Bookmark not defined.
D. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan Kinerja Relawan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.

3. Hubungan Kinerja Relawan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
4. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
E. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kinerja Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Kinerja Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis Variabel yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Partial Least Square</i>	Error! Bookmark not defined.
G. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kinerja Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..	Error! Bookmark not defined.
3. Biaya kepatuhan memoderasi pengaruh kinerja relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Error! Bookmark not defined.
4. Biaya kepatuhan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Penerimaan WPOP di KPP PRATAMA CILANDAK **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Research Gap Dari Penelitian Sebelumnya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Tujuan Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Rencana Tahapan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert Kinerja Relawan Pajak.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert Kesadaran Wajib Pajak . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Instrumen Skala Likert Kepatuhan Wajib Pajak. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Instrumen Skala Likert Biaya Kepatuhan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Definisi Operasional**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Distribusi dan Pengembalian Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Usia Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Relawan Pajak **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Biaya Kepatuhan Pajak..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 1 Outer Loading Uji Pertama**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 2 Outer Loading Uji Kedua.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 3 Discriminant Validity.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 4 Output Construct Reliability and Validity (Nilai AVE) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 5 Output Composite Reliability**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 6 Output Construct Reliability and Validity (Nilai Cronbach's Alpha)
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 7 R-Square.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2023 Meningkatkan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Pengelompokan Pajak**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Model Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Outer Loading Pertama**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Outer Loading Kedua**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji SmartPLS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Riset.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2023 Meningkat	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Jenis Pajak	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Data Kepatuhan WPOP di KPP PRATAMA CILANDAK Per 21 Desember 2023.....	Error! Bookmark not defined.

