

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta
Jagakarsa)**

TUGAS AKHIR

Erilyana Indah Cahyani

223403516053



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

2026

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta
Jagakarsa)**

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

Oleh:

Erilyana Indah Cahyani

223403516053



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

2026

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

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

Jakarta, 14 Februari 2026



Erilyana Indah Cahyani

NPM : 223403516053

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Nama Mahasiswa : **ERILYANA INDAH CAHYANI**
Nomor Pokok : **223403516053**
Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



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

Jakarta: 18 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL

MODERASI

Nama Mahasiswa : ERILYANA INDAH CAHYANI
Nomor Pokok : 223403516053
Program Studi : AKUNTANSI

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

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak.)

Ketua penguji,

Anggota Penguji,

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

(Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.)

Mengetahui
Dekan,

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

Jakarta: 6 Maret 2026

Tanggal Lulus: 27 Februari 2026

ABSTRAK
**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta
Jagakarsa)

Oleh:

Erilyana Indah Cahyani

NPM. 223403516053

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M.,Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah kuesioner, yang disebarakan kepada 97 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa. Teknis analisis data menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) melalui software *SmartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan dan masukan bagi KPP Pratama Jakarta Jagakarsa untuk meningkatkan pemahaman modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus. Diharapkan pemerintah akan terus melakukan berbagai upaya dalam penyempurnaan sistem administrasi perpajakan dan selalu konsisten melaksanakan sosialisasi perpajakan dengan baik, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Sosialisasi Perpajakan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF MODERNIZATION OF THE TAX ADMINISTRATION SYSTEM, TAX SANCTIONS, AND FISCUS SERVICES ON THE COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS WITH TAX SOCIALIZATION AS A MODERATION VARIABLE

(Empirical Study of Individual Taxpayers at KPP Pratama Jakarta Jagakarsa)

By:

Erilyana Indah Cahyani

NPM. 223403516053

Thesis, under the guidance Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M.,Ak.

This research aims to analyze the effect of modernization of the tax administration system, tax sanctions, and fiscus services on the compliance of individual taxpayers with tax socialization as a moderation variable. This research uses a quantitative approach research method with primary data collection techniques. The primary data collection technique used was a questionnaire, which was distributed to 97 individual taxpayer respondents registered at KPP Pratama Jakarta Jagakarsa. The data analysis technique used Partial Least Squares (PLS) through software SmartPLS version 4.0. The results of this study are expected to provide material and input for KPP Pratama Jakarta Jagakarsa to improve the understanding of modernization. system administration taxation, Tax sanctions and fiscus services. It is hoped that the government will continue to make various efforts to improve the tax administration system and consistently implement effective tax outreach to improve individual taxpayer compliance.

Keywords : *Modernization of Tax Administration System, Tax Sanctions, Fiscus Services , Individual Taxpayer Compliance, Tax Socialization.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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 MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”** 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 terimakasih kepada:

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis selama masa perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Ibu Dr. Molina, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih atas bimbingan dan arahan terkait akademik perkuliahan selama tujuh semester.
7. Bapak Dr. Dipa Teruna Awaloedin, S.E., M.M.,Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. 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.
9. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
10. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Maryanto dan Almh. Ibu Suti Nur Hastuti yang selalu menyertai perjalanan akademik ini dengan doa, semangat, dorongan, nasihat, dan dukungan *financial* yang tidak pernah putus untuk penulis.

11. Seluruh Keluarga Penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat tanpa henti dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Kehadiran, kasih sayang, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terima kasih kepada *support system* saya yaitu Mochammad Fadly Hazami, yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan saran, masukan, dukungan, dan bantuan dalam menyusun tugas akhir ini sampai tuntas.
13. Sahabat penulis, Vivi Fitriah, Mela Hidayah Soleh Putri, Miranda Putri Madina Lubis, dan Febriyana Sanusi yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teman-teman seperjuangan, Berlian Selina Karohmah dan Falia Fuji Lestari yang telah memberikan dukungan, semangat, dan cerita berkesan selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir. Terima kasih atas kebersamaan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga keberkahan, kemudahan, dan pencapaian terbaik senantiasa mengiringi perjalanan hidup kalian.
15. Teman-teman Program Studi Akuntansi Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh suka dan duka selama menempuh perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
16. Seluruh pihak di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
17. Serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa yang telah diberikan.
18. *Last but not least, thank you to my self for all the effort and hard work that went into completing this final assignment. Thank you to my self for never quitting, even though this journey was full of challenges and obstacles. I got through it with confidence and perseverance. Thank you to my self for being able to remain confident in the face of all difficulties and finally achieve this achievement. May this success motivate me to continue moving forward and tackle new challenges with the same spirit.*

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Dengan kerendahan hati, penulis berharap segala kekurangan ini dapat menjadi pelajaran berharga bagi peneliti selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi acuan untuk pengembangan penelitian di masa depan.

Jakarta, 13 Februari 2026



Erilyana Indah Cahyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	16
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	16
2. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	18
3. Pengertian Pajak.....	20
4. Fungsi Pajak.....	20
5. Wajib Pajak	21
6. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
7. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	24
8. Sanksi Perpajakan	25
9. Pelayanan Fiskus	29
10. Sosialisasi Perpajakan	30
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	31

1.	Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
2.	Hubungan antara Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
3.	Hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	32
4.	Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.....	32
5.	Hubungan antara Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.....	33
6.	Hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.....	34
C.	Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	35
D.	Kerangka Analisis.....	37
E.	Hipotesis.....	38
1.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38
2.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	39
3.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
4.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi	40
5.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi....	41
6.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi....	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43

A. Objek Penelitian	43
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	43
C. Data Penelitian	44
1. Sumber Data dan Jenis Data	44
2. Populasi dan Sampel	44
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	46
D. Jenis Variabel yang Digunakan	47
1. Variabel Dependen	47
2. Variabel Independen	47
3. Variabel Moderasi	47
E. Definisi Operasional	48
F. Metode Analisis	52
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
G. Pengujian Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil penelitian	56
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
2. Deskripsi Objek Penelitian	56
3. Deskripsi Data Penelitian	60
B. Analisis Data	65
1. Analisis Statistik Deskriptif	65
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	66
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
C. Pembahasan	75
1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	75
2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	77
3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	78

4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	80
5. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .	82
6. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Tahun 2021-2025 di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa.....	3
Tabel 1.2 Data Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2021-2025 di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa.....	4
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> dari Penelitian Sebelumnya	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Tahun 2021-2025 di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa.....	45
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i> Kuesioner	47
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 3.5 Pernyataan Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	49
Tabel 3.6 Pernyataan Kuesioner Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X ₁).....	50
Tabel 3.7 Pernyataan Kuesioner Sanksi Perpajakan (X ₂).....	50
Tabel 3.8 Pernyataan Kuesioner Pelayanan Fiskus (X ₃).....	51
Tabel 3.9 Pernyataan Kuesioner Sosialisasi Perpajakan (Z).....	51
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
Tabel 4.7 Data Responden pada Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	61
Tabel 4.8 Data Responden pada Variabel Sanksi Perpajakan	62
Tabel 4.9 Data Responden pada Variabel Pelayanan Fiskus.....	63
Tabel 4.10 Data Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	63
Tabel 4.11 Data Responden pada Variabel Sosialisasi Perpajakan	64

Tabel 4.12 Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.13 <i>Outer VIF Values</i>	67
Tabel 4.14 Uji Validitas Convergent	68
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.16 <i>Cross loading</i>	70
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.19 Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Penelitian.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	38
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	97
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 3 Tabel Data Hasil Kuesioner.....	104
Lampiran 4 Surat Permohonan Riset.....	107
Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Riset.....	108
Lampiran 6 Data <i>Output SmartPLS</i>	109
Lampiran 7 <i>Logbook</i> Konsultasi Bimbingan.....	116
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	117

