

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan)

TUGAS AKHIR

UMI KALSUM

223403516077



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

2026

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

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

Universitas Nasional

Oleh :

UMI KALSUM

223403516077



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

2026

LEMBAR PERYATAAN

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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK 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 diperguruan tinggi lain. Jika dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 17 Februari 2026



Umi Kalsum

NPM : 223403516077

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SOSIALISASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Nama : Umi Kalsum

Nomor Pokok : 223403516077

Program Studi : Akuntansi

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,

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

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

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

Jakarta : 17 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Nama : Umi Kalsum

Nomor Pokok : 223403516077

Program Studi : Akuntansi

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

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,

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

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

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

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

Mengetahui

Dekan,



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

Jakarta : 25 Februari 2026

Tanggal Lulus : 5 Maret 2026

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KESADARAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan)

Oleh : Umi Kalsum

NPM : 223403516077

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

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mempertimbangkan kesadaran pajak sebagai variabel moderasi. Metodologi penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi KPP Pratama Mampang Prapatan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai perpajakan, meningkatkan sosialisasi pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak. Selain itu, diharapkan pemerintah terus melakukan berbagai upaya dalam penyempurnaan sistem perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, SOCIALIZATION, AND THE QUALITY OF FISCULAR SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAX AWARENESS AS A MODERATING VARIABLE

(Empirical Study on KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan)

By : Umi Kalsum

Number of Students : 223403516077

Thesis, under the guidance Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.

The purpose of this study is to empirically analyze the influence of tax knowledge, tax socialization, and the quality of tax authorities' services on individual taxpayer compliance, considering tax awareness as a moderating variable. This research methodology used primary data collection through questionnaires, with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used Partial Least Squares (PLS) using SmartPLS software version 4.0. The results of this study are expected to provide input for the Mampang Prapatan Tax Office (KPP Pratama) to enhance tax knowledge, improve tax outreach, and enhance the quality of tax authorities' services to taxpayers. Furthermore, the government is expected to continue to make various efforts to improve the tax system to increase individual taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Outreach, Quality Tax Authorities' Services, Taxpayer Compliance, Tax Awareness

KATA PENGANTAR

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 Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Pajak sebagai variabel Moderasi. Tujuan penyusunan Tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk Studi Program Sarjana (S1) Prodi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis tentu saja menghadapi masalah teknis dan lainnya saat penyusunan tugas akhir ini. Namun, tantangan tersebut dapat diatasi dengan baik berkat dukungan, kerjasama, dorongan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati, kasih sayang, dan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., 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. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M..S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Syamsudin, Ak., M. Ak. selaku dosen pembimbing 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. Kedua orang tua penulis, Ansyar dan Satna yang selalu mendoakan setiap waktu, memberikan semangat dan nasihat selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.

8. Reski Amalia selaku saudara kandung penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi selama masa perkuliahan.
9. Keluarga besar penulis, Baba Hamdi, Tante Rae, Baba Enal, Amma ida Baba Acca, yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan doa, dukungan, bantuan, inspirasi dan juga motivasi selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung yang sangat berarti untuk penulis.
10. Sepupu saya Erna Setiti Hamdi, Mutmainnah, Mukarramah, Akhmad Pahala Patara Hamdi, Maghfira, Shakila Hamdi, Puan Maharani Hamdi, Azzahra Halwa Aunila, Nur Faisah, Afifa Rahma dan Ihlusal Amal yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung.
11. Teman seperjuangan penulis, Aqila Maulia Putri, Dian Oktaviasari, Hafivatul Salhusni, Mintana Rezeki, Pramudita Wati, Putri Nur Azizah, Sabiila Nuur Fadhillah, yang selalu memberikan bantuan, dukungan serta semangat suka-duka selama proses perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HIMAKSI) periode 2025-2026 yang tidak penulis sebutkan namanya satu per satu, terima kasih sudah memberikan pengalaman yang sangat berkesan kepada penulis.

Jakarta, 17 Februari 2025



Umi Kalsum

DAFTAR ISI

LEMBAR PERYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Teori yang terkait dan Teori Pendukung dengan Variabel Penelitian	13
1. Teori Atribusi	13
B. Variabel Penelitian	14
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2. Pengetahuan Perpajakan	15
3. Sosialisasi perpajakan.....	15
4. Kualitas Pelayanan Fiskus	17
5. Kesadaran Pajak	17
C. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	18
1. Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	18
2. Hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	19

3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
4.	Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Moderasi	20
5.	Hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Moderasi	21
6.	Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Moderasi	22
D.	Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	22
E.	Kerangka Analisis	25
F.	Hipotesis	26
1.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	26
2.	Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	27
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	27
4.	Kesadaran Pajak Memoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	28
5.	Kesadaran Pajak Memoderasi Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	29
6.	Kesadaran Pajak Memoderasi Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	30
BAB III.		31
METODE PENELITIAN		31
A.	Objek Penelitian.....	31
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian.....	31
C.	Data Penelitian.....	32
1.	Sumber Data dan Jenis Data	32
2.	Populasi dan Sampel.....	33
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
D.	Jenis Variabel yang Digunakan.....	35
E.	Model Penelitian dan Persamaan Struktural.....	37
F.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	37
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	38
2.	Analisis <i>Auter Model</i>	38

3. Analisis <i>Inner Model</i>	39
G. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Data Penelitian	42
2. Karakteristik Responden	43
3. Deskripsi Data Penelitian	46
B. Analisis Data	49
1. Analisis Statistik Deskriptif	49
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
3. Evaluasi Model Structural (<i>Inner Model</i>)	54
C. Pembahasan	58
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
2. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	61
4. Kesadaran Pajak Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	62
5. Kesadaran Pajak Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
6. Kesadaran Pajak Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	64
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020 – 2024 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan.....	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2020 – 2024 di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan.....	4
Tabel 1. 2 RESEARCH GAP	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Sebagai Rujukan Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Skort Likert Kuesioner.....	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.7 Data Responden Pada Variabel Pengetahuan Perpajakan	46
Tabel 4.8 Data Responden Pada Variabel Sosialisasi Pajak	46
Tabel 4.9 Data Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	47
Tabel 4.10 Data Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel 4.11 Data Responden Pada Variabel Kesadaran Pajak	48
Tabel 4.12 Statistik Dekriptif	49
Tabel 4.13 Model Outer	50
Tabel 4.14 Outer VIF Values	51
Tabel 4.15 Uji Validitas Convergent.....	52
Tabel 4.16 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4.17 Cross Loading.....	53
Tabel 4.18 Uji Realibilitas.....	54
Tabel 4.19 Nilai R-Square.....	55
Tabel 4.20 Uji Hipotesis.....	56
Tabel 4.21 Hasil Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	25
Gambar 4.1 Inner Model.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	78
Lampiran 2 Tabel Induk Kuesioner	79
Lampiran 3 Surat Permohonan Tempat Riset.....	82
Lampiran 4 Persetujuan Izin Riset.....	83
Lampiran 5 Data Output SmartPLS.....	84
Lampiran 6 Hasil Bimbingan	87

