

**KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH
SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH
SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANANDAN
SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**



TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang pendidikan
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

ASTRI DEVIKAWATI

NIM :2015-01-035

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH
SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANANDAN SANKSI
PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**

Oleh :

ASTRI DEVIKAWATI

2015-01-035

Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 31 Agustus 2019
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.

NIDN. 0618066201

Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM.

NIDN. 0615076301

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.

NIDN. 0625076401

HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI

JUDUL TESIS : **KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI
PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANANDAN SANKSI
PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEPARA**

Nama Mahasiswa : Astri Devikawati
NIM : 2015-01-035
Program Studi : Magister Manajemen
Minat : Manajemen Pemasaran

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.
Anggota :
Dr. Drs. H. M.Zainuri, MM.

TIM PENGUJI :

Dosen Penguji : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM
Tanggal Ujian : 31 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa didalam Naskah Tesis dengan judul:

KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANANDAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Agustus 2019

Mahasiswa,

ASTRI DEVIKAWATI

NIM. 2015-01-035

RIWAYAT HIDUP

Astri Devikawati, tempat/tanggal lahir : Demak06Desember1984, anak dari ayah Budi Hardono dan ibu SriEndang Susilowati, riwayat pendidikan SD Negeri Mijen 1 Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak lulus tahun 1996, SMP Negeri 1 Dempet Kabupaten Demak lulus tahun 1999, SMA Negeri 1Godong lulus tahun 2002, S1Akuntansi UNNES lulus tahun 2007 dan saat ini bekerja sebagai *Account Representative* di Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Jepara.



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparno, SH. MM., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan kesempatan menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang juga merupakan pembimbing utama yang telah memberikan kemudahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi.
3. Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Dr. Drs. H. M.Zainuri,MM., selaku pembimbing anggota yang telah membantu dan meluangkan waktu serta dengan kesabarannya membimbing peneliti sampai selesainya penyusunan tesis ini.
5. Orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. Suami dan anak-anakku tersayang yang telah memberika semangat dan do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan YME selalu melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Kudus, Agustus 2019

Mahasiswa,

Astri Devikawati

NIM. 2015-01-035

ABSTRAK

KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kesadaran wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak, pelaksanaan sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak, pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan moderasi kesadaran wajib pajak terhadap pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jumlah responden dalam penelitian ini sejumlah 115 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) AMOS versi 22.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan kesadaran wajib pajak memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan semua hasil yang signifikan ini menunjukkan moderasi kesadaran wajib pajak disini memperkuat pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : pajak, wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas layanan, sosialisasi pajak, sanksi, kepatuhan.

ABSTRACT

TAXPAYER AWARENESS MODERATES INFLUENCE OF TAX SOCIALIZATION, SERVICE QUALITY AND TAXATION SANCTIONS ON TAX MANDATORY COMPLIANCE IN JEPARA PRATAMA TAX SERVICE OFFICE

This study aims to analyze the effect of tax socialization on taxpayer awareness, influence of service quality on taxpayer awareness, implementation of tax sanctions on taxpayer awareness, influence of taxpayer awareness of taxpayer compliance, effect of tax socialization on taxpayer compliance, influence of service quality on taxpayer compliance, the effect of implementing tax sanctions on taxpayer compliance, how the influence of service quality on taxpayer compliance and modification of taxpayer awareness of the effect of taxation socialization, service quality and taxation sanctions on taxpayer compliance.

Respondents in research study was 115 taxpayers at the Jepara Primary Tax Service Office. The instrument test uses a validity test and a reliability test. The analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling) AMOS version 22.

The results of this research concluded that there was a positive and significant influence on the variables of tax dissemination, service quality and tax sanctions on taxpayer awareness. There is a positive and significant influence of tax socialization variables, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. There is a positive and significant effect between taxpayer awareness of taxpayer compliance. And awareness of taxpayers moderates the effect of taxation socialization, service quality and taxation sanctions on taxpayer compliance. With all these significant results, the moderation of taxpayer awareness here reinforces the effect of taxation socialization, service quality and sanctions on taxpayer compliance.

Keyword : taxestaxes, taxpayers, taxpayer awareness, service quality, tax socialization, sanctions, compliance.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur kehadiran Tuhan YME, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: **KESADARAN WAJIB PAJAK MEMODERASI PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANANDAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**. Tulisan ini menyajikan pokok bahasan yang meliputi pajak, sistem pemungutan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak, sangat disadari bahwa tulisan ini belum sempurna, hal ini semata karena kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi semua pihak pada umumnya.

Kudus, Agustus 2019

Mahasiswa,

Astri Devikawati

NIM. 2015-01-035

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not def
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not def
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not def
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not def
BAB II : TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not def
2.2 Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.2.1 Pengertian Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.2.2 Pengertian Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak	Error! Bookmark not def
2.3 Sosialisasi Perpajakan	Error! Bookmark not def
2.3.1 Pengertian SosialisasiPerpajakan	Error! Bookmark not def
2.3.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan.....	Error! Bookmark not def
2.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not def
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not def

2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Error! Bookmark not def
2.5 Sanksi Perpajakan	Error! Bookmark not def
2.5.1 Pengertian Sanksi Pelayanan	Error! Bookmark not def
2.5.2 Sanksi Bagi Wajib Pajak	Error! Bookmark not def
2.5.3 Sanksi Bagi Pejabat	Error! Bookmark not def
2.5.4 Indikator Sanksi Perpajakan.....	Error! Bookmark not def
2.6 Kesadaran Wajib Pajak	Error! Bookmark not def
2.6.1 Pengertian Kesadaran wajib Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.6.2 Kesadaran membayar Pajak	Error! Bookmark not def
2.6.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not def
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not def
2.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not def
2.7.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not def
BAB III : KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN	
HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not def
3.2 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not def
BAB IV : METODE PENELITIAN	
4.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not def
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not def
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not def
4.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not def
4.5. Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not def
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not def
4.7. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not def
4.8. Uji Validitas	Error! Bookmark not def
4.9. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not def
4.10. Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not def

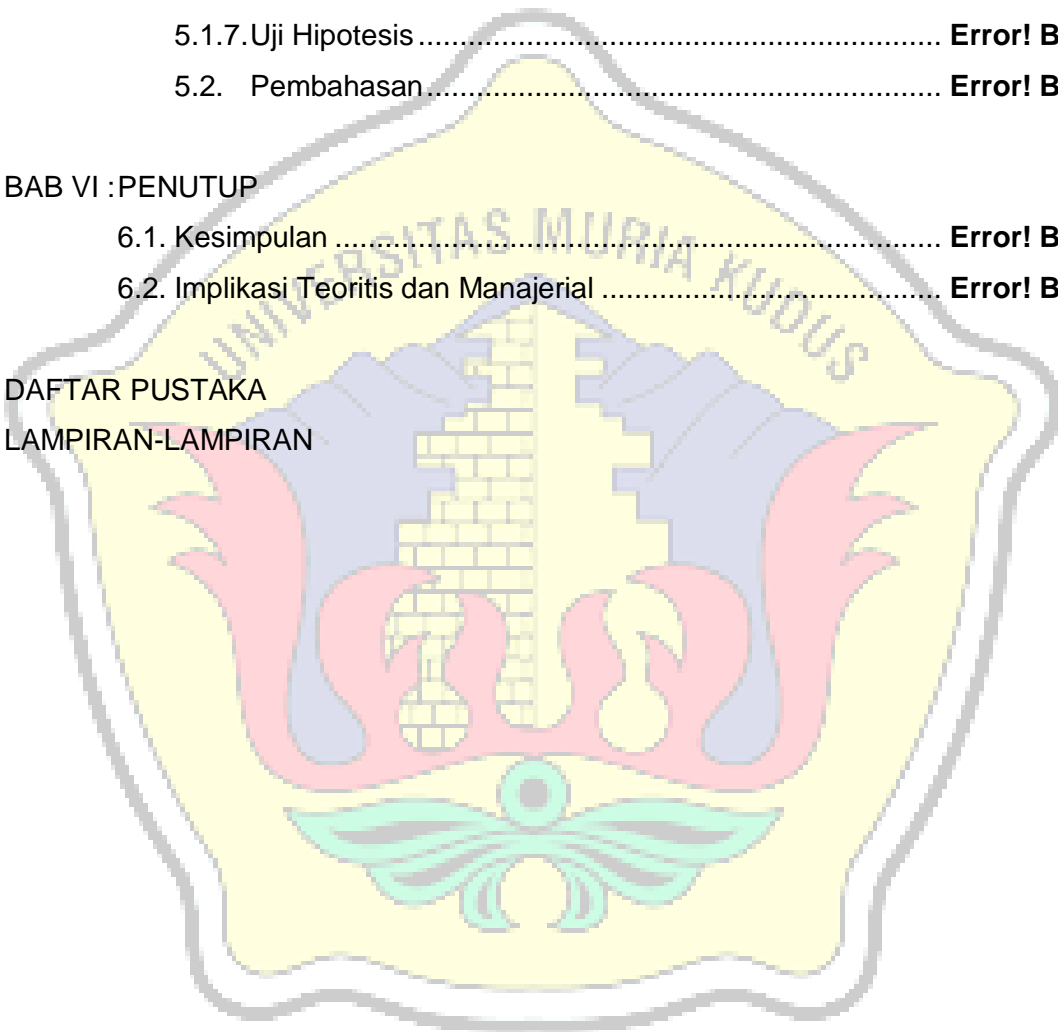
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not def
5.1.1. Gambaran Objek Penelitian	Error! Bookmark not def
5.1.2. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not def
5.1.3. Analisis Data Deskriptif	Error! Bookmark not def
5.1.4. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not def
5.1.5. Analisis Data	Error! Bookmark not def
5.1.6. Analisis Konfirmatori.....	Error! Bookmark not def
5.1.7. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not def
5.2. Pembahasan.....	Error! Bookmark not def

BAB VI :PENUTUP

6.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not def
6.2. Implikasi Teoritis dan Manajerial	Error! Bookmark not def

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Data Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jepara	3
Tabel 4.1.Cut Off Confirmatory Factor Analysis Construct Eksogen& Endogen	60
Tabel 5.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 5.2.Responden Menurut Usia	66
Tabel 5.3.Responden Menurut Pendidikan	66
Tabel 5.4.Pengujian Normalitas Data	68
Tabel 5.5.Kualitas Pelayanan	70
Tabel 5.6.Sanksi Perpajakan	71
Tabel 5.7.Kesadaran Wajib Pajak.....	72
Tabel 5.8.Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
Tabel 5.9.Hasil Uji Validitas	74
Tabel 5.10.Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 5.11.Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen.....	79
Tabel 5.12.Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	80
Tabel 5.13.Hasil Analisis Konfirmatori Faktor Endogen.....	82
Tabel 5.14.Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen.....	83
Tabel 5.15.Uji Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian	40
Gambar 4.1. Full Model SEM.....	61
Gambar 5.1. Model Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	78
Gambar 5.2 Konfirmatori Variabel Endogen.....	81
Gambar 5.3 Konfirmatori Full Model SEM.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 2. Data Responden Penelitian.....	114
Lampiran 3. Validitas dan reliabilitas.....	127
Lampiran 4. Full Model SEM	136



