



**PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI
KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KUDUS)**

Oleh :
INDAH YANI SUBARI
NIM. 2016-12-025

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2022

SKRIPSI



**PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI
KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

INDAH YANI SUBARI

NIM. 2016-12-025

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)

Oleh:

INDAH YANI SUBARI

NIM. 2016-12-025

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus,

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I


Zuliyati, SE, M.Si, Akt
NIDN.0603037801


Dr. Dra. Ponny Harsanti, M.Si, Akt
NIDN. 0622026301

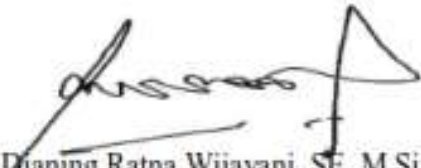
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Ketut Sumekar, SE, MM
NIDN.0016077304


Dianing Ratna Wijayani, SE, M.Si, Akt
NIDN. 0608048804

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)


Oleh:

Indah Yani Subari
NIM. 2016-12-025

Telah dipertahankan di depan Dosen Dewan Penguji pada hari Sabtu, 26 Februari 2022 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


SUSUNAN DEWAN PENGUJI


Ketua


Dr. Dra. Ponny Harsanti, M.Si, Akt
NIDN. 0622026301

Sekretaris

Anggota


Dianing Ratna Wijayani, SE, M.Si, Akt
NIDN. 0608048804


Dr. Dwi Soegiarto, SE, MM
NIDN. 062117103

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Kertan Sumekar, SE, MM
NIDN. 0616077304

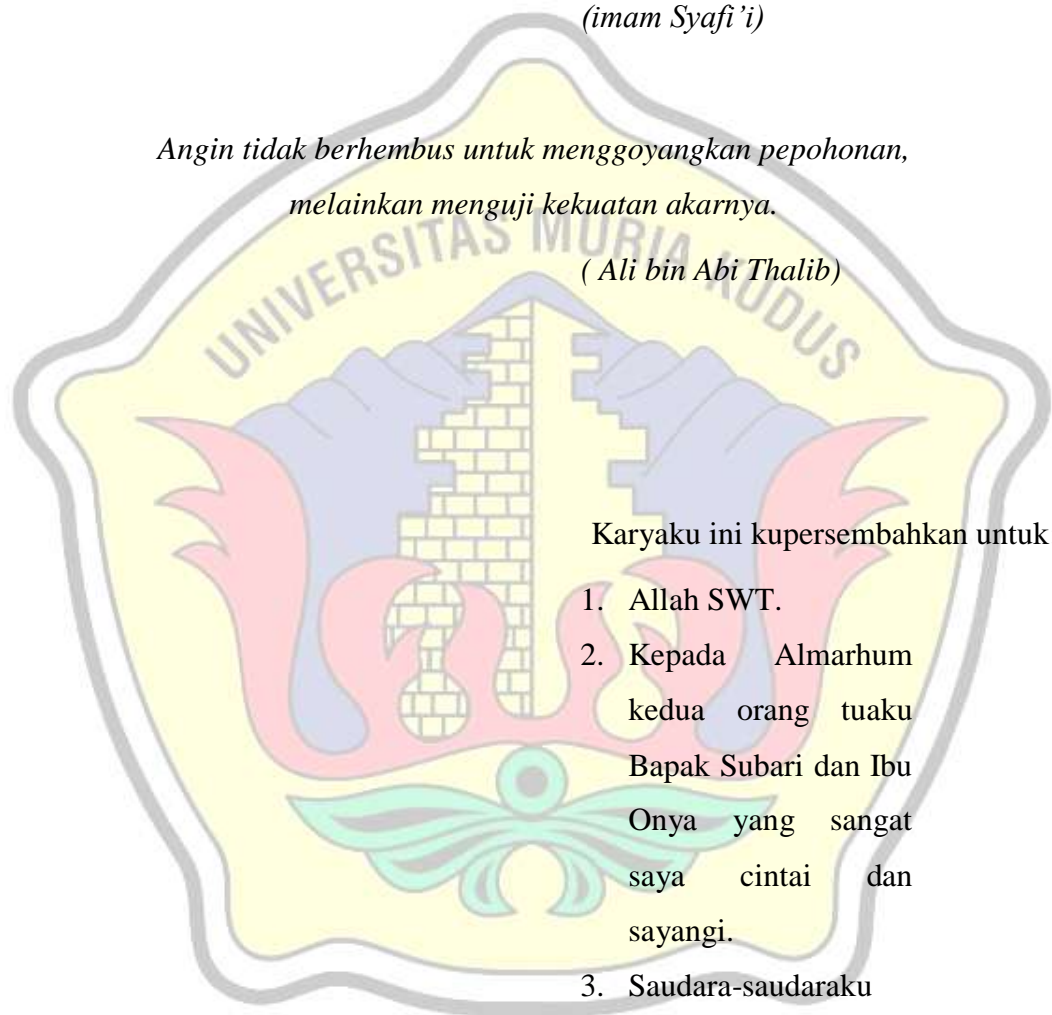
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu bahagia.

(imam Syafi'i)

Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.

(Ali bin Abi Thalib)



Karyaku ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT.
2. Kepada Almarhum kedua orang tuaku Bapak Subari dan Ibu Onya yang sangat saya cintai dan sayangi.
3. Saudara-saudaraku yang sangat aku cintai dan sayangi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIMODERASI SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS).

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIMODERASI SOSIALISASI PERPAJAKAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus,
Penyusun

Indah Yani Subari

Nim. 201612025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus) Responden dalam penelitian ini menggunakan 125 responden yang terdiri dari WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Kudus. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesisnya menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik F dan uji statistik t. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi memperlemah pengaruh modernisasi pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi memperkuat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of modernization of tax services, tax sanctions, quality of tax services, tax knowledge on individual taxpayer compliance moderated by tax socialization (Case Study at the Pratama Kudus Tax Service Office). Respondents in this study used 125 respondents consisting of WPOP registered at KPP Pratama Kudus. The data used in this study is primary data collected through a questionnaire. The sample collection method used purposive sampling technique. This research uses validity test, reliability test, classic assumption test which consists of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and hypothesis testing using coefficient of determination test (R^2), F statistic test and t statistic test. The analytical method used in this study is Moderated Regression Analysis (MRA) using SPSS 22. The results of this study indicate that the modernization of tax services, tax sanctions, tax service quality, tax knowledge have a positive effect on taxpayer compliance. Socialization weakens the effect of tax service modernization and tax sanctions on taxpayer compliance, socialization strengthens the effect of tax service quality and tax knowledge on taxpayer compliance.

Keywords: *tax service modernization, tax sanctions, tax service quality, tax knowledge, taxpayer compliance, tax socialization.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur terima kasih atas hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus)” ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagaimana syarat penyelesaian Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Kertati Sumekar, SE. MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Zuliyati, SE, M.Si, Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Dra. Ponny Harsanti, M.Si, Akt. Selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan beberapa waktu, memberikan saran, pengetahuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Dianing Ratna Wijayani, SE, M.Si, Akt selaku dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan beberapa waktu, memberikan saran, pengetahuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus.
6. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Almarhum Kedua Orang Tua saya Bapak Subari dan Ibu Onya tercinta yang meskipun jauh disana telah banyak memberikan dukungan kepada saya baik moral atau material.
8. Kepada keluarga saya kakak, adik, dan keponakan tersayang yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'anya kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Agus Irfan Maulana yang selalu sabar, selalu memberikan motivasi, semangat, doa dan setia menunggu serta selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi.
10. Sahabat-sahabat terbaikku terima kasih atas doa, bantuan, saran dan motivasi dari awal proses perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi, terima kasih juga atas segala tawa dan semangat yang kalian berikan selama ini.
11. Para responden yang telah memberikan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis terima kasih atas doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian dan pembahasan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan penulis demi perbaikan skripsi ini agar menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Penulis,

Indah Yani Subari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Kepatuhan.....	11
2.1.2 Pengertian Pajak	12
2.1.3 Fungsi Pajak	13
2.1.4 Modernisasi Pelayanan Perpajakan	14
2.1.5 Sanksi Perpajakan	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.7 Pengetahuan Perpajakan.....	19
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.9 Sosialisasi Perpajakan	21

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka PemikiranHipotesis.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian	30
2.4.1 Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.4.5 Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perpajakan.....	36
2.4.6 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan.....	37
2.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan.....	38
2.4.8 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	42
3.2.2 Variabel Independen.....	43
3.2.3 Variabel Moderasi	48
3.3 Jenis Dan Sumber Data	50
3.3.1 Jenis Data.....	50
3.3.2 Sumber Data.....	50
3.4 Populasi Dan Sampel	50
3.5 Pengumpulan Data	52
3.6 Pengolahan Data	52

3.7 Analisis Data	54
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	54
3.7.2 Uji Kualitas Data	54
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.4 <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	57
3.7.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fits</i>).....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	62
4.2 Analisis Data	65
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	70
4.3 Analisis Regresi.....	73
4.3.1 Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	73
4.3.2 Uji Hopotesis	75
4.4 Pembahasan.....	81
4.4.1 Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	81
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	83
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	85
4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	86
4.4.5 Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	87
4.4.6 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	89
4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	91

4.4.8 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Keterbatasan	97
5.3 Saran Penelitian.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian	22
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Terdaftar Wajib Pajak ..	65
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	71
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)	72
Tabel 4. 12 Analisis Regresi	73
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4. 14 Uji F (Anova).....	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melapor SPT Tahun 2016-2019.....	4
Gambar 2. 1 Gambar E-SPT	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	30

