

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB DENGAN PENGETAHUAN PAJAK  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus di KPP Pratama Sukabumi)**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF  
SERVICE AND TAX SOCIALIZATION ON TAXPAYER  
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA SUKABUMI WITH TAX  
KNOWLEDGE AS A MODERATION VARIABLE  
(Case Study at KPP Pratama Sukabumi)***

Oleh

**Novia Safitri**

**2018420021**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Akuntansi pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Safitri

NIM : 2018420021

Jurusan : Akuntansi

Peminatan : Perpajakan

Judul skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan Pengetahuan Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di KPP Pratama Sukabumi).

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

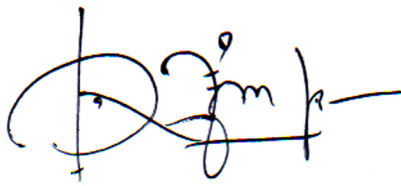
Mengetahui

Jakarta, 16 Oktober 2023


Ketua Program Studi Akuntansi

Menyetujui

Pembimbing



Dr. Atik Isniawati, SE, Ak, M.Si



Agustina Indriani, SE, M. Ak

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB DENGAN PENGETAHUAN PAJAK  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus di KPP Pratama Sukabumi)**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF  
SERVICE AND TAX SOCIALIZATION ON TAXPAYER  
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA SUKABUMI WITH TAX  
KNOWLEDGE AS A MODERATION VARIABLE  
(Case Study at KPP Pratama Sukabumi)***

Oleh

**Novia Safitri**

**2018420021**

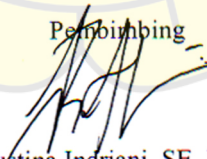
**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Akuntansi pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Jakarta,

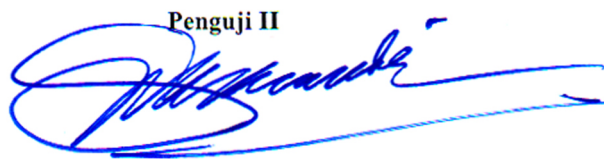
Pembimbing

  
Agustina Indriani, SE, M. Ak

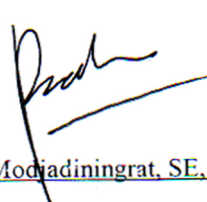
Penguji I

  
Jemberik TPR, SE, MM

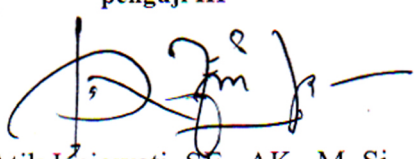
Penguji II

  
Sukardi, SE, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Radina Modjadiningrat, SE, M.Ak

penguji III

  
Dr. Atik Isnawati, SE., AK., M. Si

Ketua Program Studi

## LEMBAR PERNYATAAN

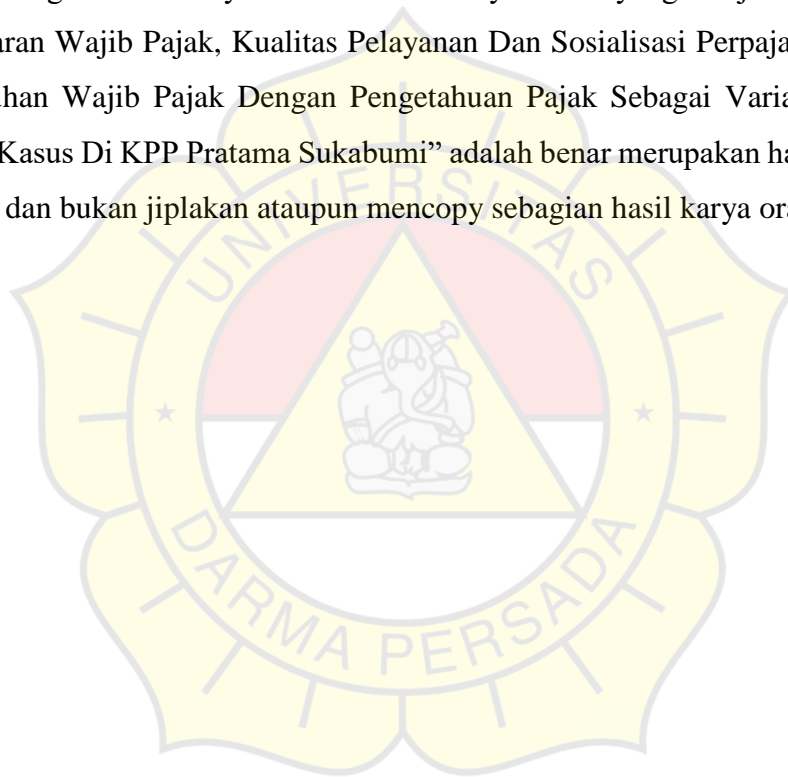
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia safitri

Nim : 2018420021

Jurusan : Akuntansi

Dengen ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Di KPP Pratama Sukabumi” adalah benar merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukan jiplakan ataupun mencopy sebagian hasil karya orang lain.



Jakarta, 16 Oktober 2023

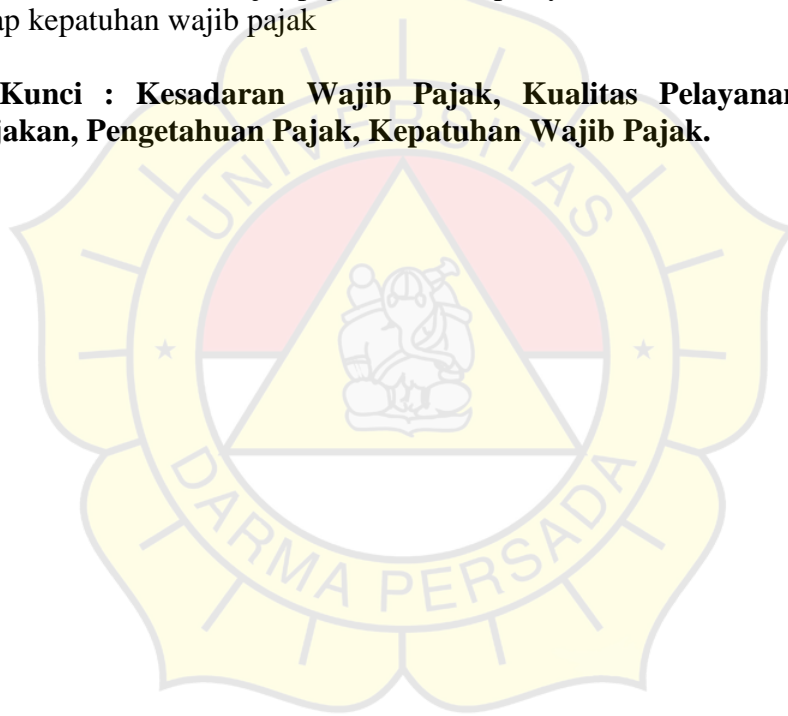


Novia Safitri

## ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama penghasilan negara yang memberikan peran penting dalam kesejahteraan dan kemajuaun ekonomi. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai mederasi studi kasuss di KPP Pratama Sukabumi. Metode yang digunakan kuantitatif dengan menggunakan alat analisis SPSS 26, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan pajak belum mampu memperkuat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

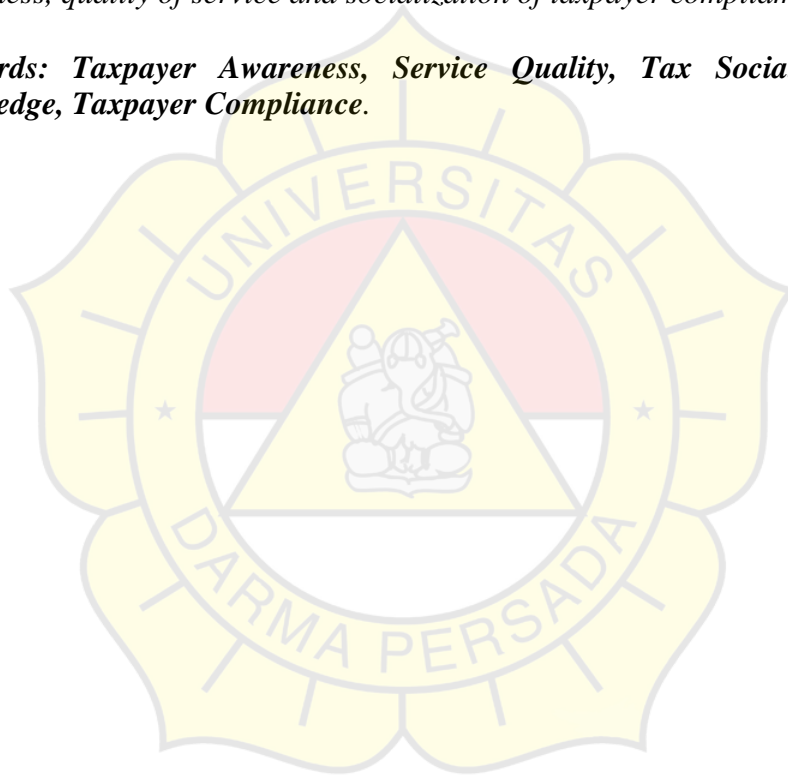
**Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.**



## **ABSTRACT**

*Taxes are the main source of state income which plays an important role in economic prosperity and progress. The purpose of this research is to analyze taxpayer awareness, service quality, and tax socialization that affect taxpayer compliance with tax knowledge as moderation case study at KPP Pratama Sukabumi. The method used is quantitative using the SPSS 26 analysis tool, the data collection technique uses a questionnaire. The results of this study indicate that taxpayer awareness, service quality and tax socialization have a positive and significant effect and tax knowledge has not been able to strengthen taxpayer awareness, quality of service and socialization of taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Socialization, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan lancar, judul yang diambil oleh penulis yaitu “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di KPP Pratama Sukabumi)”. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak penulisan ini tidak akan bisa berjalan dengan baik dan lancar, maka dari itu penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Agustina Indriani, S.E., M.Ak., selaku pembimbing saya yang selalu menyempatkan waktunya untuk melakukan bimbingan dan memberikan arahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Atik Isniawati, S.E, Ak., M.Si., selaku ketua jurusan akuntansi Universitas Darma Persada yang memberikan ilmunya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univertas Darma Persada.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Darma Persada yang telah memberikan pengetahuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Semua teman teman yang saling memberikan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan ini penulis menyadari masih banyak kekurangannya untuk itu mohon kritik dan saran sebagai bahan motivasi bagi penulis untuk bisa lebih baik, semoga dengan adanya penulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca.



Jakarta, 16 Oktober 2023

Novia Safitri



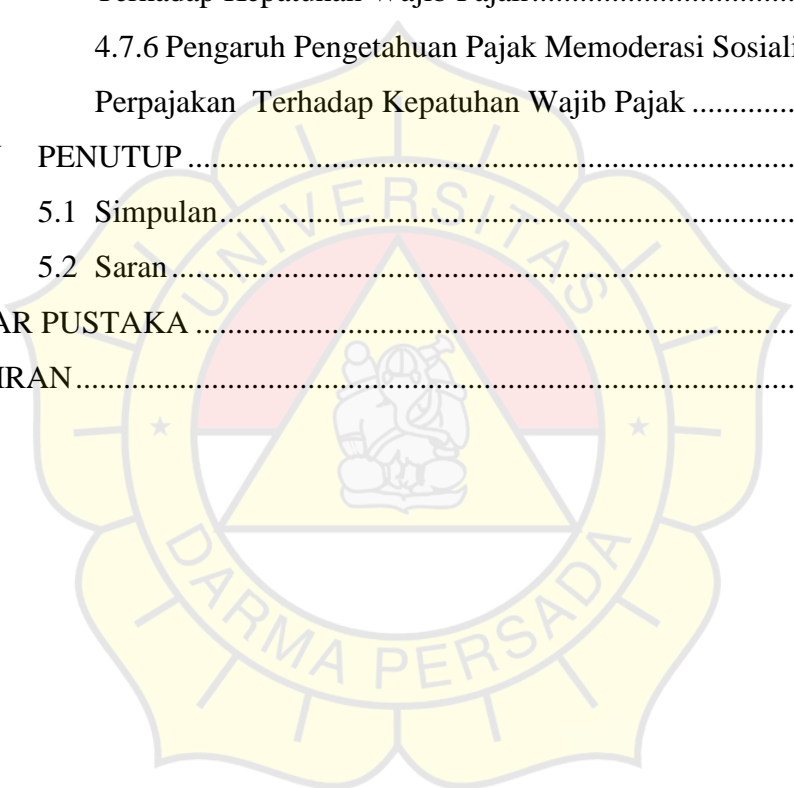
## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	
LEMBAR PERSTUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah .....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	12
1.2.3 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>16</b>
2.1 Teori <i>Atribusi</i> .....	16
2.2 Pajak .....	17
2.2.1 Jenis Wajib Pajak.....	20
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.4 Pengetahuan Perpajakan .....	24
2.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.6 Kualitas Pelayanan .....	25
2.7 Sosialisasi Perpajakan .....	25
2.8 Penelitian Terdahulu.....	28
2.9 Kerangka Pemikiran .....	36

2.10 Model Konseptual.....	37
2.11 Hipotesis Penelitian .....	38
2.11.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak .....	38
2.11.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
2.11.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	39
2.11.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
2.11.5 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2.11.6 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Metode Penelitian .....	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.3 Operasional Variabel .....	42
3.3.1 Variabel Independen.....	42
3.3.2 Variabel Dependen .....	44
3.3.3 Variabel Moderasi .....	45
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.4.1 Populasi .....	45
3.4.2 Sampel .....	45
3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	46
3.5.1 Sumber.....	46
3.5.2 Cara Penentuan Data .....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	47
3.7.1 Analisa Statistik Deskriptif.....	47
3.8 Uji Kualitas Data .....	48

3.8.1 Uji Validitas Data .....	48
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.9.1 Uji Normalitas .....	49
3.9.2 Uji Multikolinearitas.....	49
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
3.10 Uji Hipotesis .....	50
3.10.1 Uji t.....	51
3.10.2 Uji R <sup>2</sup> .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.2 Karakteristik Responden .....	54
4.3 Statistik Deskriptif.....	55
4.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	57
4.4.1 Hasil Uji Validitas Data.....	57
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1 Uji Normalitas .....	61
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.6 Uji Hipotesis .....	66
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.6.2 Hasil Uji t.....	68
4.6.3 Koefisien Determinasi .....	70
4.6.4 Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	70
4.6.5 Hasil Uji t .....	73
4.6.6 Koefisien Determinasi .....	74
4.7 Pembahasan dan Hasil.....	75
4.7.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	75

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
4.7.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	77
4.7.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
4.7.5 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
4.7.6 Pengaruh Pengetahuan Pajak Memoderasi Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	79
BAB V PENUTUP .....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN.....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi .....	46
Tabel 3.2	Pengukuran Kuesioner.....	47
Tabel 4.1	Jumlah Data Sampel Penelitian .....	53
Tabel 4.2	Persentase Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3	Persentase Usia Responden .....	55
Tabel 4.4	Persentase Kepemilikan NPWP .....	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Statisitk Deskriptif .....	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan .....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak .....	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.12	Hasil Uji One Sample Kolomogrov Smirnov Test .....	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Glejser .....	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.17	Hasil Uji t .....	70
Tabel 4.18	Hasil Uji Moderate Regression Analysis .....	71
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	73
Tabel 4.20	Hasil Uji t .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian .....	36
Gambar 2.2	Model Konseptual .....	37
Gambar 4.1	Grafik Histogram.....	63
Gambar 4.2	Normal Propability Plot .....	64
Gambar 4.3	Scaterplot.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 1.2 Surat Izin Riset .....	92
Lampiran 1.3 Data Wajib Pajak Orang Pribadi .....	93
Lampiran 1.4 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 1.5 Hasil Uji Data SPSS .....	104

