

**KUALITAS LAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK PENGARUHNYA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGUNAAN SISTEM *e-FILING* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

***TAX SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS AND TAXPAYER
AWARENESS ITS INFLUENCE ON INDIVIDUAL TAXPAYER
COMPLIANCE WITH THE USE OF *e-FILING* SYSTEM AS A
MODERATING VARIABLE***

(Empirical Study at KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

Oleh:

ALVI LAILATUL QOSIVA

2020420052

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2025**

**KUALITAS LAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK PENGARUHNYA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGUNAAN SISTEM *e-FILING* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

***TAX SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS AND TAXPAYER
AWARENESS ITS INFLUENCE ON INDIVIDUAL TAXPAYER
COMPLIANCE WITH THE USE OF *e-FILING* SYSTEM AS A
MODERATING VARIABLE***

(Empirical Study at KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

Oleh:

ALVILAILATUL QOSIVA

2020420052

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2025

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvi Lailatul Qosiva

NIM 2020420052

Jurusan/Peminatan : Akuntansi/Perpajakan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **KUALITAS LAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN SISTEM *e-FILING* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT)**. Dibimbing oleh ibu Dr. Dra. Sri Ari Wahyuningsih., M.M adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengkopi sebagai hasil dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Yang menyatakan

A 5000 Rupiah postage stamp with a signature and a meter stamp. The meter stamp is labeled 'METERAL TEMPEL' and has the number 'AF48EAMX447247282' printed below it.

(Alvi Lailatul Qosiva)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvi Lailatul Qosiva

NIM : 2020420052

Jurusan : Akuntansi

Peminatan : Perpajakan

Judul Skripsi : **Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan Sistem *E-Filing* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Di KPP Jakarta Duren Sawit).**

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

Jakarta, 12 Agustus 2025

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



(Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M., CAPM, CAPF)

Menyetujui,

Pembimbing



(Dr. Dra. Sri Ari Wahyuningsih, M.M.)

**KUALITAS LAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK PENGARUHNYA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGUNAAN SISTEM *e-FILING* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

***TAX SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS AND TAXPAYER
AWARENESS ITS INFLUENCE ON INDIVIDUAL TAXPAYER
COMPLIANCE WITH THE USE OF *e-FILING* SYSTEM AS A
MODERATING VARIABLE***


(Empirical Study at KPP Pratama Jakarta Duren Sawit)

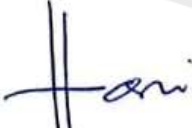
Oleh:
ALVILAILATUL QOSIVA
2020420052


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
Seperti tertera dibawah ini


Jakarta, 12 Agustus 2025


Dr. Sri Ari Wahyuningsih, M.M.,
Pembimbing


Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M., CAPM
Penguji I


Radina Modjaningrat, S.E., M.Ak.,
Penguji II


Dr. Sukardi, S.E., M.M.,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M., CAPM
Ketua Program Akuntansi

ABSTRAK

Studi ini bertujuan guna menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak atas kepatuhan WP orang pribadi, melalui penggunaan sistem *e-Filing* berperan yang berperan sebagai variabel moderasi. Studi ini dikerjakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Pengambilan sampel memanfaatkan metode purposive sampling, melalui jumlah sampel ada 427 responden. Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif melalui teknik analisis regresi berganda dan *moderated regression analysis* (MRA). Analisis data dikerjakan melalui memanfaatkan software SPSS versi 26. Hasil penelitian mengindikasikan kalau kualitas layanan pajak dan sanksi perpajakan berdampak positif secara signifikan atas kepatuhan WP, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berdampak secara tidak signifikan atas kepatuhan WP. Selain itu, penggunaan sistem *e-Filing* tidak mampu memoderasi secara signifikan hubungan diantara kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak atas kepatuhan WP. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan WP lebih banyak terpengaruhi dari faktor lain, dan sistem *e-Filing* belum efektif pada menambah kepatuhan WP melalui kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, maupun kesadaran wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak dan Penggunaan Sistem *e-Filing*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax service quality, tax sanctions, and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance, with the use of the e-Filing system as a moderating variable. The research was conducted on individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 427 respondents. The research method employed a quantitative approach with multiple regression analysis and moderated regression analysis (MRA). Data analysis was carried out using SPSS version 26. The results of the study show that tax service quality and tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance, while taxpayer awareness does not have a significant effect on compliance. Furthermore, the use of the e-Filing system does not significantly moderate the relationship between tax service quality, tax sanctions, and taxpayer awareness with taxpayer compliance. These findings indicate that taxpayer compliance is influenced by other factors outside the scope of this research model, and that the e-Filing system has not yet been effective in improving compliance through service quality, tax sanctions, or taxpayer awareness.

Keywords: *Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Tax Compliance, use of e-filing system.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan Sistem *e-Filing* sebagai Variabel Moderasi**" dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral maupun material yang tidak pernah berhenti diberikan.
2. Ibu Dr. Dra. Sri Ari Wahyuningsih, M.M., selaku Dosen Akuntansi Universitas Darma Persada dan dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam proses penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M., CAPM, CAPF, selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Penguji 1 Universitas Darma Persada yang selalu memberikan arahan dalam proses pembelajaran di perkuliahan.
4. Ibu Radina Modjaningrat, S.E., M.AK., selaku Penguji 2 Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada yang selalu memberikan arahan dalam proses pembelajaran di perkuliahan.
5. Teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis

berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Alvi Lailatul Qosiva



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah.....	7
1.1.1. Identifikasi Masalah	7
1.1.2. Rumusan Masalah	7
1.1.3. Batasan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Praktisi	9
1.4.2. Manfaat Teoritis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance Theory</i>).....	11
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	13
2.1.3. Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	13
2.1.4. Kualitas Layanan Pajak	13
2.1.5. Sanksi Perpajakan.....	14
2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak.....	14

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	15
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4.	Kerangka Konseptual	21
2.5.	Hipotesis Penelitian	22
2.5.1.	Kualitas Layanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
2.5.2.	Sanksi Perpajakan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
2.5.3.	Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	24
2.5.4.	Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i> Memoderasi Kualitas Layanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25
2.5.5.	Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i> Memoderasi Sanksi Perpajakan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25
2.5.6.	Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i> Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1.	Metode Yang Digunakan	28
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.1.	Populasi penelitian.....	28
3.2.2.	Sampel penelitian	29
3.3.	Operasional Variabel Penelitian	30
3.3.1.	Variabel Terikat (Y)	30
3.3.2.	Variabel Bebas (X).....	31
3.3.3.	Variabel Moderasi	32
3.4.	Sumber dan Cara Penentuan Data	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.	Teknik Analisis Data	34
3.6.1.	Uji Kualitas Data.....	35

3.6.2. Uji Asumsi Klasik	36
3.7. Uji Hipotesis	37
3.7.1. Uji Regresi Berganda dan Moderasi	37
3.7.2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	39
3.7.3. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	49
4.2.2. Uji Kualitas Data	52
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	55
4.3. Uji Regresi Linear Berganda Dan Regresi Berganda.....	60
4.4. Uji Hipotesis	66
4.4.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	66
4.4.2. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	72
4.5. Pembahasan Penelitian	74
4.5.1. Kualitas Layanan Pajak Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pajak	74
4.5.2. Sanksi Pajak Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pajak....	74
4.5.3. Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Pajak	75
4.5.4. Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> Memoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	76
4.5.5. Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak	77
4.5.6. Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Simpulan.....	80
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	57
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak.....	31
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	33
Tabel 3. 4 Tabel Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4. 1 Data Penelitian	41
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 6 Berdasarkan Penghasilan Perbulan	46
Tabel 4. 7 Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	47
Tabel 4. 8 Berdasarkan Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i>	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 14 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 15 Hasil Persamaan Regresi Moderasi	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	72
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>) Setelah Moderasi. 72	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Pra Survei.....	89
Lampiran 1. 2 Surat Permohonan Riset.....	96
Lampiran 1. 3 Output SPSS 26	97
Lampiran 1. 4 Konsultasi Bimbingan Skripsi	105
Lampiran 1. 5 Daftar Riwayat Hidup.....	107

