

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL  
PEMODERASI (STUDI EMPIRIS  
PADA KPP PRATAMA  
PONDOK GEDE)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Hilwatun Nazwah  
201910315161**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL  
PEMODERASI (STUDI EMPIRIS  
PADA KPP PRATAMA  
PONDOK GEDE)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Hilwatun Nazwah  
201910315161**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak,  
Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai  
Pemoderasi (Studi Empiris KPP Pratama Pondok  
Gede).

Nama Mahasiswa : Hilwatun Nazwah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315161

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Januari 2023

Jakarta, 16 Januari 2023

MENYETUJUI,  
Pembimbing



Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, S.E., Ak., Pg.Dipl.Bus., M.Com (Acctg).

NIDN : 0312115701

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. (Studi Emipiris Pada KPP Pratama Pondok Gede).

Nama Mahasiswa : Hilwaton Nazwah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315161

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 9 Januari 2023

Jakarta, 16 Januari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. David Pangaribuan, S.E, M.Si.  
NIDN: 0425076803



Penguji I : Dr. Sumarno M., S.E., M.M.  
NIDN: 0302127003



Penguji II : Prof Dr. Nera Marinda Machdar, S.E., Ak., Pg. Dipl. Bus., M.Com (Acctg).  
NIDN: 0312115701

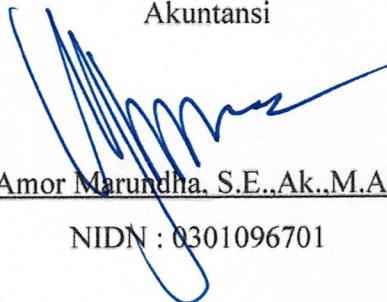


MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M. Ak., CA.

NIDN : 0301096701



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.

NIDN : 0318107101



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. (Studi empiris pada KPP Pratama Pondok Gede)”**, ini adalah benar merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, peneliti bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peneliti mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Peneliti memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 16 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Hilwatun Nazwah

201910315161

## ABSTRAK

**Hilwatun Nazwah. 201910315161.** Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. (Studi empiris pada KPP Pratama Pondok Gede).

Penelitian ini tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Menguji kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Menguji sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Menguji pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (5) Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (6) Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang dipergunakan adalah metode penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian sebagai berikut : (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Religiusitas memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (5) Religiusitas memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; dan (6) Religiusitas memperkuat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan, religiusitas, kepatuhan.

## **ABSTRACT**

**Hilwaton Nazwah. 201910315161.** *Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and Fiscal Services on Individual Taxpayer Compliance with Religiosity as a Moderating Variable. (Empirical study at KPP Pratama Pondok Gede).*

*This research is about the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, and tax authorities on taxpayer compliance with religiosity as a moderating variable.*

*The aims of this study are: (1) to test the awareness of taxpayers on taxpayer compliance; (2) Testing tax sanctions against taxpayer compliance; (3) Examine the tax authorities' services for taxpayer compliance; (4) Testing religiosity can moderate the effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance; (5) Testing religiosity can moderate the effect of tax sanctions on taxpayer compliance; (6) Testing religiosity can moderate the effect of tax authorities on taxpayer compliance. The method used is a quantitative research method.*

*The results of the study are as follows: (1) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance; (2) Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance; (3) Fiscal services have a positive and significant effect on taxpayer compliance; (4) Religiosity strengthens the influence of taxpayer awareness on individual taxpayer compliance; (5) Religiosity strengthens the effect of tax sanctions on individual taxpayer compliance; and (6) Religiosity strengthens the influence of the tax authorities on individual taxpayer compliance.*

*Keywords : taxpayer awareness, sanctions, service, religiosity, compliance.*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Terima kasih Ya Allah Atas Segala Limpahan Rahmat dan Hidayah Mu Kepada Hamba melalui selesainya skripsi ini dan telah tercapainya gelar S.Ak melalui semua proses yang telah peneliti lalui dengan segala keikhlasan dan kesabaran.

Terima kasih untuk Bapak dan Ibu yang peneliti sayangi dan cintai. Terima kasih sudah menjadi sosok terhebat dan terkuat di dalam hidup peneliti, terima kasih atas segala kasih sayang Bapak dan Ibu terhadap putri bungsu yang tak pernah ada batasnya. Peneliti tau sekali banyak yang sudah Bapak dan Ibu curahkan, berikan dan memotivasi serta menyemangati peneliti hingga tercapainya gelar sarjana. Cobaan demi cobaan, Suka dan duka kita lalui bersama-sama, bahkan sampai dititik kita sekeluarga sudah hampir menyerah dengan keadaan tetapi Allah Swt berkata lain, Allah memberikan rencana terbaik-Nya kepada keluarga kita melalui proses pengerjaan skripsi ini. Bapak-Ibu sekarang anak bungsu kalian sudah meraih gelar Sarjana Akuntansi, nama Hilwa sudah bertambah menjadi **Hilwatun Nazwah, S.Ak.**, tetap doakan anakmu ini agar bisa menghadapi rintangan baru lebih kuat lagi dan bisa menjadi kebanggaan Bapak-Ibu, menjadi anak yang senantiasa berbakti dan membuat Bapak dan Ibu tersenyum bahagia selalu.

Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk kedua orang tua peneliti. Ketika dunia menutup pintunya pada peneliti, Bapak dan Ibu membuka lengannya untuk peneliti. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk peneliti, tapi Bapak dan Ibu berdua membuka hati untuk peneliti. Terima kasih karena selalu ada untuk peneliti.

Peneliti



**Hilwatun Nazwah**



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Kasih dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. (Studi empiris pada KPP Pratama Pondok Gede)” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sejak dari perencanaan maupun penulisan serta bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku ketua program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, S.E., Ak., Pg. Dipl. Bus., M.Com (Acctg.), CA, CSRS, CSRA, CSP, BKP sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi.
5. Bapak Rachmat Pramukty, S.E., M.Si sebagai Dosen PA kelas A2 angkatan 2019.
6. Kepada orang tua peneliti yaitu bapak H. Ahmad Rifa’I (Alm) dan ibu Suryani Sayadiah yang selalu mendukung peneliti, memberikan semangat dan motivasi serta doa dan restu.
7. Kepada teman saya Ella, Feny, Andika, Damay dan Devyta yang telah mendukung saya serta memotivasi.
8. Kepada Saudara peneliti yaitu A’la Armaratul Qibtiyah dan Muhammad Rangga Maulana yang selalu memberikan support besar kepada peneliti.
9. Kepada seluruh Direktur & Staff PT Dasa Kekar Jaya yang telah mendukung peneliti dan mendoa’akan.

10. Kepada Ponakan Peneliti Aljilani Mushafa Zakir yang telah memberikan semangat kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Jakarta, 16 Januari 2023



**Hilwatun Nazwah**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN ORANG TUA.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Batasan Masalah .....	9
1.6. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Studi Pustaka .....	11
2.1.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1.1 Theory of Planned Behavior.....	11
2.1.1.2 Teori Kepatuhan .....	13
2.2 Konsep Dasar Perpajakan .....	13
2.2.1 Pengertian Pajak .....	14
2.2.2 Fungsi Pajak.....	14
2.2.3 Jenis-Jenis Pajak .....	14
2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	16

2.3.1	Stelses Pajak .....	18
2.3.2	Asas Pemungutan Pajak.....	18
2.3.3	Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.3.4	Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia .....	20
2.4	Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.4.2	Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.4.3	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.5	Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.5.1	Faktor Kesadaran Wajib Pajak .....	24
2.6	Sanksi Pajak.....	26
2.6.1	Jenis-Jenis Sanksi Pajak.....	27
2.7	Pelayanan Fiskus .....	28
2.8	Religiusitas .....	31
2.9	Penelitian Terdahulu .....	32
2.10	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.10.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	40
2.10.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
2.10.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	42
2.10.4	Religiusitas Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	44
2.10.5	Religiusitas Memoderasi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	45
2.10.6	Religiusitas Memoderasi Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	47
2.11	Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>48</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	49
3.2	Tahapan Penelitian.....	49

3.3	Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel .....	51
3.4	Definisi Konseptual .....	51
3.5	Operasional Variabel .....	52
3.5.1	Variabel Bebas .....	52
3.5.2	Variabel Terikat .....	53
3.5.3	Variabel Moderasi.....	53
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.7	Metode Analisis Data .....	55
3.8	Uji Statistik Deskriptif.....	55
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	56
3.9.1	Uji Normalitas.....	56
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	56
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.9.5	Rumus Persamaan Moderating Regresi Analisis.....	58
3.10	Uji Hipotesis .....	60
3.10.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	60
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1	Profil KPP Pratama Pondok Gede .....	62
4.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Pondok Gede .....	63
4.1.2	Peta Lokasi KPP Pratama Pondok Gede.....	64
4.1.3	Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan KPP Pratama Pondok Gede .....	64
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pondok Gede.....	64
4.1.5	Struktur Organisasi .....	66
4.2	Hasil Analisis Data .....	68
4.2.1	Deskriptif Data Penelitian.....	68
4.2.1.1	Uji Deskripsi Responden .....	68

4.2.1.2	Uji Statistik Deskriptif.....	72
4.2.1.3	Uji Kualitas Data .....	75
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.2.1	Uji Normalitas .....	78
4.2.2.2	Uji Multikolinearitas.....	78
4.2.2.3	Uji Heteroskedasitas .....	79
4.2.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.2.2.5	Moderating Regresi Analisis .....	82
4.2.3	Uji Hipotesis .....	85
4.2.3.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	85
4.2.3.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>97</b>
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	97
5.3	Saran Penelitian .....	98
5.4	Implikasi Manajerial.....	99

## **REFERENSI**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017- 2021 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Skala Likert .....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	71
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.11 Hasil Analisis Rfegresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Model MRA.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Moderasi (Uji t) .....	86
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi MRA .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	48
Gambar 4.1 Peta Lokasi KPP Pratama Pondok Gede.....	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Pondok Gede .....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden KPP Pratama Pondok Gede
- Lampiran 3 Hasil Olahan Data Penelitian Menggunakan SPSS 25.0
- Lampiran 4 Uji Referensi Skripsi Program Sarjana Prodi Akuntansi Universitas  
Bhayangkara Jakarta Raya
- Lampiran 5 Uji r tabel
- Lampiran 6 Tabel Uji t
- Lampiran 7 Tabel Uji F
- Lampiran 8 Uji Plagiarism
- Lampiran 9 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 11 Persetujuan Izin Eriset Kuisisioner KPP Pondok Gede
- Lampiran 12 Persetujuan Izin Eriset Data KPP Pondok Gede
- Lampiran 13 Formulir Pendaftaran Sidang Skripsi
- Lampiran 14 Permohonan E- Riset Ke KPP Pondok Gede