

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP
PEMENUHAN KEWAJIBAN PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEWAJIBAN MORAL
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Tia Maryanah
201810315189**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi Dengan Kewajiban Moral Sebagai Variabel Mediasi

Nama Mahasiswa : Tia Maryanah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315189

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022



Bekasi, 31 Januari 2022

MENYETUJUI

Pembimbing

Dr. Mulyadi S.E., Akt., M.M., M.Si, SAS, CA, CPMA.

NIDN : 0303077205

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Sosial terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi dengan Kewajiban Moral sebagai Variabel Mediasi

Nama Mahasiswa : Tia Maryanah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315189

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

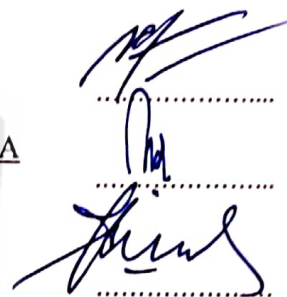
Jakarta, 07 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Gilbert Rely, SE., S.H., AK., M.AK
NIDN. 0330036402

Penguji I : Dr. Mulyadi S.E., Akt., M.M., M.Si, SAS, CA, CPMA
NIDN : 0303077205

Penguji II : Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, SE.AK., Pg. Dipl
Bus., MCom (Acctg.), CA., CSRS., CSRA., CSP.,
BKP
NIDN. 0312115701



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marudha, S.E., Ak., M.AK., CA.
NIDN. 0301096701

Dr. Istianingsih, M.S.AK., CA., CSRA., CACP
NIDN. 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, karunia dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi Dengan Kewajiban Moral Sebagai Variabel Mediasi” dapat saya selesaikan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., M.M., MBA., CMA selaku dosen Pembimbing Akademik Kelas Akuntansi C Angkatan 2018.
5. Dr. Mulyadi, S.E., Akt., M.M., M.Si., SAS, CA, CPMA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, serta motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen, pegawai, dan *staff* Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan waktu dan membekali ilmu kepada peneliti selama di bangku perkuliahan.

7. Kepada orang tuaku tercinta Bapak Gio Suseno dan Ibu Mulyanah yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang .Untuk Kakak & Adik yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi ini untuk membanggakan mereka.
8. Teman seperjuangan di kampus, Winda Agustia, Wirdatul Jannah, Cygi Hulianti, Salman Alfarisy, Dewi Kurniawati, Maharani. Terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Teman karib, Winda Agustia dan Febri Bagus Satrio Terima kasih atas setiap dukungan, saran, motivasi, waktu, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
10. Sahabat cogreg, Daniyati, Siti Cahyani, Siti Aisyah, Nurul Ifdaniah, Alifah Apriliani, Evita Riani, Mas'ullah Sari Terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Teman-teman mahasiswa jurusan Akuntansi 2018 serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak mungkin disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua, walaupun penulis menyadari masih banyak ketidak sempurnaan dalam skripsi ini yang disebabkan keterbatasan yng dimiliki penulis.

Jakarta, 31 Januari 2021

Penulis



Tia Maryanah

ABSTRAK

Tia Maryanah, 201810315189. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi Dengan Kewajiban Moral Sebagai Variabel Mediasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi Dengan Kewajiban Moral Sebagai Variabel Mediasi.. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Jabodetabek. Sampel dalam penelitian ini adalah 150 wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kualitas Pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi, (2) Lingkungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi, (3) Kewajiban Moral Memediasi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi (4) Kewajiban Moral Memediasi Lingkungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan kewajiban Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Sosial, Kewajiban Moral .

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi Dengan Kewajiban Moral Sebagai Variabel Mediasi.” Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah saya tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya 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, 31 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Tia Maryanah

ABSTRACT

Tia Maryanah, 201810315189. The Effect of Service Quality and Social Environment on the Fulfillment of Individual Tax Obligations with Moral Obligations as Mediation Variables.

This study aims to determine the effect of service quality and social environment on the fulfillment of individual tax obligations with moral obligations as a mediating variable. The population used in this study is taxpayers in Jabodetabek. The sample in this study were 150 taxpayers with purposive sampling technique. Methods of data collection by using a questionnaire. The data analysis technique in this study used a research instrument test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis.

The results of this study show (1) Service Quality, has a positive and significant effect on the Fulfillment of Tax Obligations, (2) the Social Environment has a positive and significant impact on the Fulfillment of Tax Obligations, (3) Moral Obligations Mediating Service Quality has a positive and significant impact on the Fulfillment of Tax Obligations (4) Moral Obligation to Mediate the Social Environment has a positive and significant impact on the fulfillment of tax obligations.

Keywords: Fulfillment of Tax Obligations, Service Quality, Social Environment, Moral Obligations

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (<i>Service quality perception theory</i>)	9
2.1.2 Teori pembelajaran sosial (<i>Social learning theory</i>)	10
2.1.3 Teori kewajiban moral (<i>Moral obligation theory</i>)	11
2.1.4 Teori atribusi (<i>Attribution theory</i>).....	12
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Lingkungan Sosial.....	13
2.4 Kewajiban Moral	14
2.5 Penelitian Terdahulu	16
2.6 Kerangka Penelitian	19
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan	20
2.7.2 Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	21
2.7.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi melalui kewajiban moral.....	22

2.7.4 Pengaruh lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi melalui kewajiban moral.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Tahapan Penelitian.....	25
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	26
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	26
3.4.1 Variabel Independen (variabel bebas).....	27
3.4.2 Variabel Mediasi.....	29
3.4.3 Variabel Dependen (variabel terikat).....	30
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.7 Metode dan Pengumpulan Data.....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	33
3.8.2 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.4 Uji hipotesis.....	35
BAB IV.....	38
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.2 Deskripsi responden.....	38
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	39
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Lingkungan Sosial.....	40
4.2.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kewajiban Moral Wajib Pajak.....	41
4.2.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi.....	43
4.3 Uji Instrument Penelitian.....	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data.....	44
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	47
4.4.2 Hasil Uji Multikoloneritas.....	49
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.5 Uji Hipotesis.....	51
4.5.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	51
4.5.2 Sobel Test.....	58
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	60

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi	61
4.6.2 Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi	63
4.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi melalui kewajiban moral.....	64
4.6.4 Pengaruh lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi melalui kewajiban moral.....	66
BAB V	68
PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	69
5.3 Implikasi Manajerial	69
5.4 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel.1.1 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia.....	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.4 Indikator Lingkungan Sosial	29
Tabel 3.5 Indikator Kewajiban Moral Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi.....	30
Tabel 3.6 Indikator Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Butir Instrument Lingkungan Sosial.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Butir Instrument Kewajiban Moral.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Butir Instrument Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi ..	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Data.....	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikoloneritas	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikoloneritas	49
Tabel 4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model I.....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik t (Parsial) Model I.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model II.....	55
Tabel 4.19. Hasil Uji Statistik t (Parsial) Model II.....	56
Tabel 4. 20 Ringkasan Pengujian Hipotesis Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 4.1. Hasil Uji Nomalitas	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Nomalitas	47
Gambar 4.3 Analisis Jalur	51
Gambar 4.4 Analisis Jalur I.....	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Model 1	53
Gambar 4.6 Analisis Jalur II.....	55
Gambar 4.7 Hasil Uji Model II.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Uji Referensi
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden
Lampiran 4	Hasil Uji Instrumen Penelitian
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 7	Uji Plagiat
Lampiran 8	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

