

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Alya Syafikah Rani

202110315119



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

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI
SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KEPUASAN
WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Alya Syafikah Rani

202110315119



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Alya Syafikah Rani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315119

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025



Jakarta, 31 Januari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak
NIDN 0321056501


Dr. Tri Yulaeli, S.Pd., M.Ak., Akt
NIDN 0427077604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Alya Syafikah Rani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315119

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2025

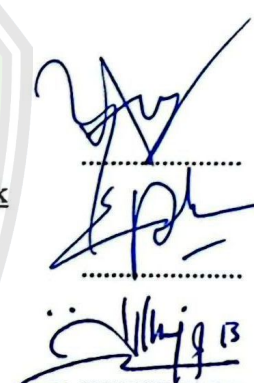
Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Dr. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E
NIDN. 0314117307

Sekretaris Tim Penguji : Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak
NIDN. 0301068101

Penguji : Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak
NIDN. 0321056501



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi)” ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa 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 pihak 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, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Alya Syafikah Rani

202110315119

ABSTRAK

Alya Syafikah Rani. 202110315119. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berdomisili di wilayah kota Bekasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen; kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem sebagai variabel independen; kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *random sampling* dan diperoleh sebanyak 100 sampel wajib pajak. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji determinan (*R-Square*), Uji F, Uji Hipotesis dan Analisis Regresi Moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan kualitas pelayanan tidak berpengaruh sedangkan modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian untuk variabel moderasi yaitu kepuasan wajib pajak tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan perpajakan dan kepuasan wajib pajak mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh positif modernisasi sistem perpajakan.

Kata Kunci: kualitas Pelayanan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Alya Syafikah Rani. 202110315119. *The Effect of Tax Service Quality and Modernization of the Tax System on Taxpayer Compliance as a Moderating Variable on Taxpayer Satisfaction (Empirical Study in the Bekasi City Area).*

This research aims to examine the quality of tax services and modernization of the tax system on taxpayer compliance as a moderating variable in taxpayer satisfaction. The population in this study are taxpayers who live in the Bekasi city area. The variables used in this research are taxpayer compliance as the dependent variable; quality of tax services and system modernization as independent variables; taxpayer satisfaction as a moderating variable. The sampling technique used was the random sampling method and a sample of 100 taxpayers was obtained. The analytical methods used are validity test, reliability test, determinant test (R-Square), F test, hypothesis test and moderated regression analysis. The results of this research indicate that partially the quality of tax services has no effect on taxpayer compliance and the modernization of the tax system has a positive effect on taxpayer compliance. Simultaneously, service quality has no effect, while modernization of the tax system has a positive effect on taxpayer compliance. The research results for the moderating variable are that taxpayer satisfaction is not able to moderate the quality of tax services and taxpayer satisfaction is able to moderate (strengthen) the positive influence of modernization of the tax system.

Keywords: *Quality of Tax Services, Modernization of the Tax System, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wilayah Kota Bekasi”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Widi Winarso S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Tri Yulaeli, S.pd., M.Ak., Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Dr. H. Cris Kuntadi, S.E., M.M., CA., CPA., QIA., FCMA., CGMA., CIPSAS.,CFA., ACPA., CHRM., PIA., AK selaku dosen Pembimbing Akademik
7. Cinta pertamaku, ayahanda jaenudin. Beliau memang tidak merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan. Namun beliau bekerja keras serta

mendidik, memberikan motivasi dan dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studi hingga sampai sarjana.

8. Pintu surgaku, ibunda Warinah, beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan duduk di bangku perkuliahan, namun beliau tidak hentinya memberikan semangat, doa disetiap sujudnya. Beliau juga membantu ayah dalam mencari materil demi dapat menyekolahkan saya hingga saat ini.
9. Kepada Wildan Fadillah Rahman, yang berperan sebagai pasangan, kakak dan teman yang berperan di dalam studi saya, beliau juga slalu ada dalam membantu saya, dan tempat berkeluh kesah dalam menemani saya untuk menyelesaikan studi ini.
10. Teman- teman yang telah membantu dan memberikan semangat, terkhusus Radina Amalia Maharani, Febria Amanda, Amanda Nurmaulida, Yulia Wijayanti, Syafina Amira Putri, Dara Dinanti, Puthree Maria Situmorang, Claresta Difa Andani dan Arinda Dwi Cahyani. Terimakasih atas motivasinya disaat penulis membutuhkan uluran tangan dalam menyelesaikan studi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap prskripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Jakarta, 14 Februari 2025

Alya Syafikah Rani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	10
2.1.2 Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	12
2.1.3 Teori Kepatuhan (<i>compliance theory</i>).....	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan	15
2.1.6 Modernisasi Sistem Perpajakan	17
2.1.7 Kepuasan Wajib Pajak.....	19
2.2 Telaah Empiris.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.4.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30

2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Kepuasan Wajib Pajak	32
2.4.5	Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi oleh Kepuasan Wajib Pajak.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Desain Penelitian	34
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	39
3.4.1	Variabel Terikat (Dependent Variable)	39
3.4.2	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	41
3.4.3	Variabel Moderasi	42
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	43
3.5.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	44
3.5.2	Inner Model.....	46
3.5.3	Uji F (Simultan)	47
3.5.4	Moderated Regression Analysis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2	Visi dan Misi KPP Kota Bekasi	49
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Data Responden	50
4.2	Hasil Analisis Data	52
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1)	52
4.2.2	Variabel Modernisasi Sistem Perpajakan (X2)	53
4.2.3	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	54
4.2.4	Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Z)	55
4.2.5	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	56

4.2.6	Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model).....	59
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian	69
5.3	Saran.....	70
REFERENSI.....		71



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2022-2024)	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penduduk Usia Produktif.....	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	52
Tabel 4.2 Jawaban Responden Modernisasi Sistem Perpajakan.....	53
Tabel 4.3 Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
Tabel 4.4 Jawaban Responden Kepuasan Wajib Pajak.....	55
Tabel 4.5 Uji Validitas Konvergen	57
Tabel 4.6 Uji Validitas Diskrimansi.....	58
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.9 Uji F Square.....	60
Tabel 4.10 Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3 Model Measurement Outer Loading	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner
- Lampiran 4 Uji Plagiarisme
- Lampiran 5 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 7 Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 Riwayat Hidup

