

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

SKRIPSI



Oleh:

ANDINI AULIYA PUTRI

NIM: 210302078

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Keptuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening*.”**

Proposal penelitian ini dikembangkan guna memenuhi syarat kelulusan program Strata 1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, saya tidak lepas dukunagan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Ibu Dr. Umaimah, S.E., M.AK., CSRS selaku Dosen Pembimbing dan juga selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya jurusan S1 Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang berguna selama perkuliahan berlangsung.
4. Kepada orang tuaku serta keluarga besar yang selalu memberikan do'a restu, nasihat, dukungan dan motivasi yang selalu menjadi inspirasi dan penyemangat sehingga saya bisa menyelesaikan proposal ini dengan baik.

5. Teman-teman yang selalu memberikan semangat, saran, saling membantu dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan laporan Skripsi.

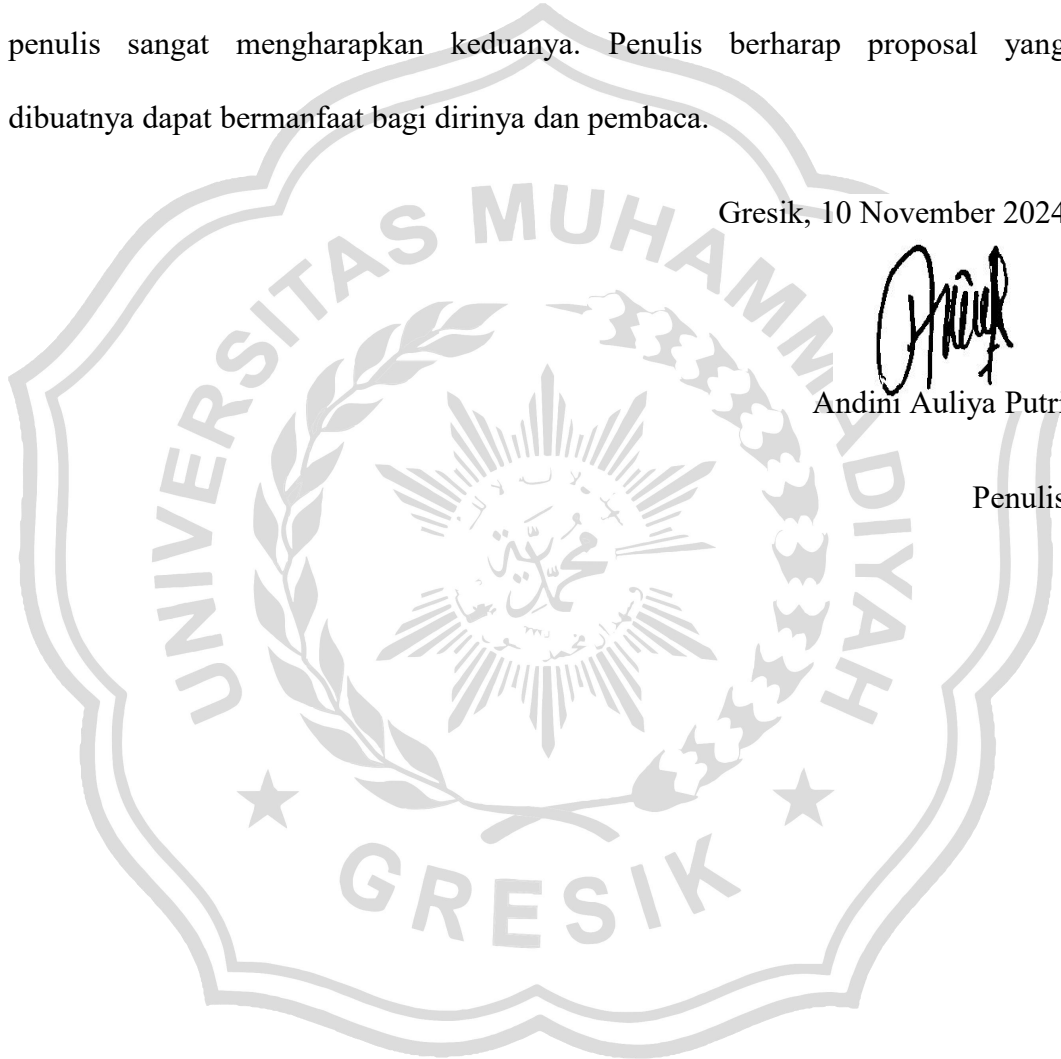
Penulis sunnguh menyadari akan adanya kekurangan dan penyimpangan dari harapan dalam pembuatan proposal penelitian ini. Karena tidak ada yang sempurna tanpa kritik dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan di masa depan, penulis sangat mengharapkan keduanya. Penulis berharap proposal yang dibuatnya dapat bermanfaat bagi dirinya dan pembaca.

Gresik, 10 November 2024



Andini Auliya Putri

Penulis



DAFTAR ISI

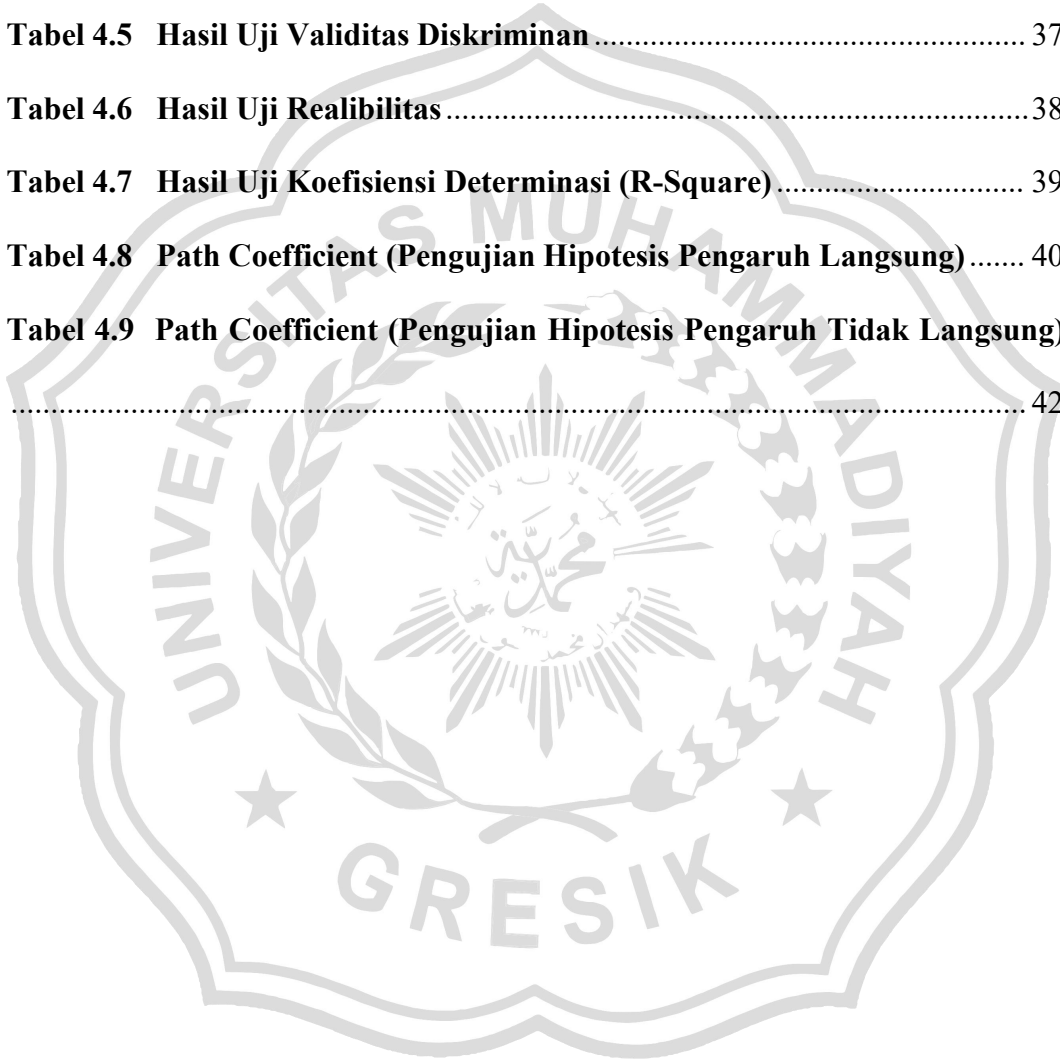
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	12
2.4 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.4 Jenis dan Sumber Data	19
3.5 Teknik Pengambilan Data	20
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	20
3.7 Teknik Analisa Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Objek Penelitian	28

4.2	Deskripsi Data Penelitian	28
4.3	Hasil Penelitian	29
4.4	Analisis Data	33
4.5	Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI		49
7.1	Kesimpulan	49
7.2	Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN-LAMPIRAN		57



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Diskripsi Data Penelitian	28
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Setiap Variabel	29
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskripsi	33
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Konvergen	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Diskriminan	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R-Square)	39
Tabel 4.8	Path Coefficient (Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung)	40
Tabel 4.9	Path Coefficient (Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung)	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembaran Kuesioner	57
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi Variabel Pengetahuan Perpajakan	61
Lampiran 3 : Tabel Variabel Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan	63
Lampiran 4 : Tabel Tabulasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	65
Lampiran 5 : Tabel Tabulasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	67
Lampiran 6 : Tabel Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	69
Lampiran 7 : Hasil Output SmartPLS	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Hasil Output SmartPLS	37



Andini Auliya Putri, 210302078, **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening***, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 08 Januari 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di kota Gresik, pengambilan sampel menggunakan random sampling dan jumlah sampel yang diuji dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, pengujian menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat memediasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, tetapi kualitas pelayanan perpajakan tidak dapat memediasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan.

Kata kunci : Pengetahuan, Pelayanan, Kesadaran, Kepatuhan, Perpajakan

Andini Auliya Putri, 210302078, he Influence of Tax Knowledge and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance with Taxpayer Awareness as an Intervening Variable, Accounting, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Gresik, January 8, 2025

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of tax knowledge and service quality on taxpayer compliance, using taxpayer awareness as a mediating variable. The variables of tax knowledge, tax service quality, and taxpayer awareness were used to measure taxpayer compliance at the Gresik Pratama Tax Service Office. The population in this study were all taxpayers in the city of Gresik, sampling using random sampling and the number of samples tested in this study was 60 respondents. The data source used in this study was primary data obtained from distributing questionnaires, testing using SEM-PLS. The results of the study showed that tax knowledge had an effect on taxpayer compliance. Tax awareness had an effect on taxpayer compliance. However, the quality of tax services did not have an effect on taxpayer compliance. The results of the mediation test showed that tax knowledge had an effect on taxpayer awareness. Taxpayer awareness can mediate the relationship between tax knowledge and taxpayer compliance, but the quality of tax services cannot mediate the relationship between tax knowledge and compliance.

Keywords: Knowledge, Service, Awareness, Compliance, Taxation