

**EFEK PEMODERASI KESADARAN WAJIB PAJAK PADA HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bantul)**

***MODERATING EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS ON THE
RELATIONSHIP OF TAX SERVICE QUALITY AND TAXPAYER
KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE
(Study on Small and Medium Enterprises in Bantul Regency)***



Oleh:

ENDA DWI MAISARI

20170420254

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

SKRIPSI

**EFEK PEMODERASI KESADARAN WAJIB PAJAK PADA HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bantul)**

***MODERATING EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS ON THE
RELATIONSHIP OF TAX SERVICE QUALITY AND TAXPAYER
KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE
(Study on Small and Medium Enterprises in Bantul Regency)***




Diajukan oleh:

ENDA DWI MAISARI

20170420254

Telah disetujui oleh:
Pembimbing


Dr. Etik Kresnawati, S.E., M.Si.
NIK. 19770215201701143111

28 Maret 2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Enda Dwi Maisari

Nomor Mahasiswa : 20170420254

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Efek Pemoderasi Kesadaran Wajib Pajak pada Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bantul)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 April 2021



Enda Dwi Maisari

MOTTO

Man Jadda WaJada:

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkan hasilnya”

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"

(Q.S Al-Mujadilah: 11)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh: 6)

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا
وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(Al-Baqarah: 216)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat kesehatan yang begitu besar dan atas karunia-Nya pula sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Agung Muhammad SAW, sang pembawa perubahan sosial dan keilmuan. Atas rasa syukur yang melimpah kupersembahkan skripsi ini untuk...

1. Kedua orangtua saya, bapak Syahrial dan mama Nurhayati. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, tenaga, dukungan serta doa yang selalu dipanjatkan kepada saya, serta pengorbanan dalam bentuk apapun baik moral maupun materiil.
2. Kedua orangtua sambung saya, paman Ir. Nursyamsir dan bude Suparti. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, tenaga, dukungan serta doa yang selalu dipanjatkan kepada saya, serta pengorbanan dalam bentuk apapun baik moral maupun materiil.
3. Kakak saya Elisa Susanti serta adik saya Ilham Alfajri dan Imel Apriliani, terimakasih atas dukungan dan doa terbaiknya.
4. Keluarga besar saya, terima kasih atas semua dukungan dan do'a.
5. Dosen Pembimbing saya Dr. Etik Kresnawati, S.E., M.Si. yang telah memberikan nasihat dengan sabar, memberikan bimbingan, meluangkan waktunya untuk saya, dan memberikan masukan yang sangat baik selama penyusunan skripsi ini.
6. Orang istimewa yang sudah menemani saya selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman saya baik teman kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun teman di Kalimantan, Padang, dan juga teman dalam organisasi yang turut memberikan semangat, doa, dan juga dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, rahmat dan karunia untuk mengerjakan skripsi ini dengan judul "Efek Pemoderasi Kesadaran Wajib Pajak pada Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bantul)" Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan bisa memberikan masukan bagi organisasi untuk penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, S.E, M.Si, Ak, SAS, CA sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Etik Kresnawati, S.E., M.Si. yang dengan kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Syahrial dan Mama Nurhayati serta saudara-saudara saya yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, perhatian dan selalu mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Paman Ir. Nursyamsir dan Bude Suparti sebagai orang tua sambung saya yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, perhatian dan selalu mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis ini menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 April 2021



Enda Dwi Maisari

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penurunan Hipotesis	20
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Subyek Penelitian.....	29
B. Jenis Data	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29

D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Varibel Penelitian.....	31
F. Teknis Analisis Data	39
BAB IV	46
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
A. Uji Pilot Tes	46
B. Gambaran Umum Subyek/Obyek Penelitian	46
C. Gambaran Umum Responden	48
D. Uji Kualitas dan Instrumen Data.....	56
E. Uji Asumsi Klasik.....	63
F. Hasil Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	66
G. Pembahasan.....	73
BAB V.....	82
KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	85
C. Saran.....	85
D. Implikasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukur Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
3.2 Hasil Modifikasi Item Pertanyaan Pengukur Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
3.3 Definisi Operasional dan Pengukur Kualitas Pelayanan Pajak.....	34
3.4 Hasil Modifikasi Item Pertanyaan Pengukur Pengetahuan Wajib Pajak.....	36
3.5 Definisi Opasional dan Pengukur Pengetahuan Wajib Pajak.....	38
3.6 Defini Operasional dan Pengukur Kesadaran Wajib Pajak.....	39
3.7 Kriteria Penerimaan Hipotesis.....	45
4.1 Proses Seleksi Sampel.....	47
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.5 Jumlah Responden Menurut Status Pernikahan.....	52
4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Perkerjaan Selain Menjalankan UMKM.....	53
4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha yang dijalankan Pemilik UMKM.....	54
4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	54
4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Tarif Perhitungan PPh UMKM.....	55
4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Omset Penjualan dalam 1 tahun.....	56
4.11 Hasil Analisis Deskriptif.....	57
4.12 Hasil Uji Validitas.....	60
4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
4.14 Hasil Uji Normalitas.....	63

4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.17 Hasil <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA).....	67
4.18 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	28
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Demografi Responden.....	100
Lampiran 3 Tabulasi Respon Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	106
Lampiran 5 Surat Izin Peneliti.....	117
Lampiran 6.Surat Keterangan Hasil Turnitin.....	118