

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI



Acc Ujian 16 Juli 2021

Roudha An

Disusun Oleh:

Ariyanthi Getranzky Putri Landa

12170179

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ariyanthi Getranzky Putri Landa
NIM : 12170179
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 08 Oktober 2021

Yang menyatakan



(Ariyanthi Getranzky Putri Landa)
NIM.12170179

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI
Diajukan kepada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

ARIYANTHI GETRANZKY PUTRI LANDA

12170179

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN PENGESAHAN
Skripsi dengan judul:

**“KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ARIYANTHI GETRANZKY PUTRI LANDA

12170179

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 02 Agustus 2021

Nama Dosen

1. Retno Ika Sundari, S.E., M.Si.
(Ketua Tim Penguji)
2. Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc.
(Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, S.E., M.Acc.
(Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 11 Agustus 2021

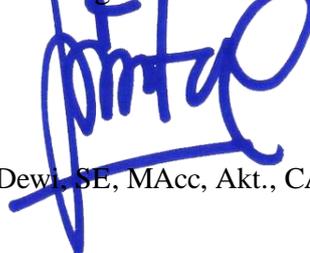
Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Ketua Program Studi Akuntansi



Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Akt., CA. CMA., CPA

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi Sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil duplikasi dari pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta 16 Juli 2021



(Ariyanthi G. Putri Landa)

HALAMAN MOTTO

“Sesuatu yang dapat dibayangkan pasti dapat diraih. Sesuatu yang bisa diimpikan pasti dapat diwujudkan”

"Betapapun buruknya kehidupan, selalu ada sesuatu yang dapat Anda lakukan dan berhasil. Di mana ada kehidupan, di sana ada harapan."

“Janganlah takut sebab aku menyertai engkau, jangan bimbang, sebab aku ini Allahmu. Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau. Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa

kemenangan

(Yesaya 41:10)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak sangatlah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan lewat doa, semangat, dukungan, dan motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus atas segala berkat, hikmat, kebaikan dan kasih setia-Nya yang selalu menyertai dan menguatkan penulis sehingga, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Timotius Kalikuta dan Ibu Marijantje Teak dan saudara penulis Risto Oktavian Renggi Landa, dan Apriyantho Florentino Muda Landa, serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Rossalina Christanti, S.E., M.Acc selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing penulis, memberikan saran dan motivasi kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas segala bimbingan dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Seluruh Dosen Penguji skripsi dari penulis.

6. Sahabat-sahabat penulis Oktriviona Rambu Lika, She-She Apriyani, Maria Trisna Ganwarin, Andreas Kurniawan Hartono, Trisnawati Lika Maramba Hawu, Kelvin Umbu Gauka Sabakodi, Dani Ubuni Pari, Arsito Umbu Lepa Baili, Irenius Umbu Gauka, Asni Rambu Awa.

©UKDWN

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**. Penulisan skripsi ini dilakukan guna untuk memenuhi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Starta (S-1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam proses penulisan skripsi, penulis menyadari bahwa proses penulis dari awal hingga akhir tidaklah mudah. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Rossalina Christanti, S.E., M.Acc selaku dosen pembimbing skripsi dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penulisan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis menerima segala bentuk kritik maupun saran yang membangun bagi penulis agar lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta 15 Juli 2021



Ariyanthi G. Putri Landa

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTARTABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kontribusi Penelitian.....	6
1.1 Batasan Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Atribusi	8
2.1.2 <i>Stewardship Theory</i>	9
2.1.3 Pengertian Pajak.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.6 Kepuasan Wajib Pajak.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
BAB III	24

METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Data	24
3.1.1 Jenis Data.....	24
3.1.2 Sumber.....	24
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Defenisi Variabel dan Pengukuran	26
3.3.1 Defenisi Variabel.....	27
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.4 Teknik Analisis Data	30
3.4.1 Teknik Pengujian Instrumen.....	30
3.4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.4.3 Uji Hipotesis	32
3.4.5 Uji F.....	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Deskripsi Data Responden	34
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	40
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi	40
4.4.2 Hasil Uji F	40
4.4.4 Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)	41
4.5 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	42
4.5.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	42
4.5.2 Kepuasan Wajib Pajak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
BAB V.....	44
PENUTUP.....	44

5.5.2	Kesimpulan.....	44
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	44
5.3	Saran.....	44
	Daftar Pustaka.....	46
	Lampiran	49

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data Responden.....	35
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	40
Tabel 4. 12 Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	41

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1.....26

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	50
Lampiran 2 Data Responden.....	53
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	61
Lampiran 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Lampiran 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	86
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 8 Hasil Uji t dan Uji F.....	98
Lampiran 9 Hasil Uji MRA.....	98
Lampiran 10 Halaman Persetujuan.....	99
Lampiran 11 Kartu Konsul.....	100
Lampiran 12 Lembar Revisi dan Bukti ACC.....	101

©UKDW

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI”**

Ariyanthi Getranzky Putri Landa

12170179

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: lnona1205@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Sumba Tengah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 136 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dengan membagikan kuesioner melalui *Google form* kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji statistik, uji T dan Uji korelasi *Moderated Regression Analysis* dan uji koefisien determinasi. Hasil uji menggunakan Uji t menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengujian variabel menggunakan *Moderated Regression Analysis* menunjukkan bahwa Kepuasan wajib pajak memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan wajib pajak, Kepuasan wajib pajak.

**“INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER
COMPLIANCE WITH SATISFACTION AS A MODERATING
VARIABLE”**

Ariyanthi Getranzky Putri Landa

12170179

Accounting Study Program Faculty Of Business

Duta Wacana Christian University

Email: lnona1205@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on taxpayer compliance with satisfaction as a moderating variable. The population in this study were all registered taxpayers in Central Sumba Regency. The data collection technique in this research is purposive sampling. The number of respondents in this study amounted to 136 taxpayers. The data used in this research is primary data by distributing questionnaires via Google form to respondents. The data analysis technique in this research uses data quality test, statistical test, T test and correlation test Moderated Regression Analysis and coefficient of determination test. The test results using the t-test indicate that service quality has a positive effect on taxpayer compliance, while variable testing using Moderated Regression Analysis shows that taxpayer satisfaction strengthens the relationship between service quality and taxpayer compliance.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang mempunyai kekayaan aset yang melimpah ruah dan bisa menjadi sebagai negara maju. Indonesia pada saat ini belum memiliki pilihan untuk memperbesar Aset yang ada dan kemampuan dalam menyukseskan rakyat di negeri ini.

Pendapatan terbesar Indonesia bersumber dari penghasilan pajak yang menjadi pendapatan utama negara Indonesia sampai saat ini. Kewajiban adalah komitmen warga negara terhadap harta benda yang dimiliki oleh seseorang atau badan yang meyakinkan yang bergantung pada hukum, tanpa menerima imbalan (balasan) secara langsung dan akan pergunakan dalam memenuhi kebutuhan negara Indonesia demi meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Sehingga Instansi Pajak (DJP) akan terus berusaha menaikkan tingkat pendapatan pajak. (Zulaikha & Masruroh, 2013). Berbagai kemajuan penting telah diambil oleh instansi pajak agar mendapatkan rencana pendapatan perpajakan. Tujuan dari usaha-usaha penting ini adalah untuk memperluas kepercayaan publik kepada DJP, yang mencakup perolehan sesuai target penerimaan pajak. Untuk membantu pencapaian tujuan ini, dibutuhkan dua pekerjaan pendukung, yaitu pelayanan dan pelaksanaan hukum yang spesifik yang selalu berkembang dan ditingkatkan.

Untuk mencapai peningkatan pendapatan dibidang perpajakan, dibutuhkan Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat yang dapat

diterima. Komitmen negara kepada individu-individu yang telah mengambil bagian dalam pelaksanaan kemajuan negara melalui pembayaran pajak adalah untuk melayani kebutuhan daerah setempat sesuai dengan pedoman dan metode yang ditetapkan. Apresiasi publik harus diberikan kepada masyarakat umum atas kesiapan mereka membayar pajak dengan memberikan feedback atas reaksi positif yang telah dilakukan (Suryadi & Siregar, 2007). Dalam memberikan bantuan berupa pelayanan kepada masyarakat, Direktorat jenderal pajak diharapkan untuk bekerja sama dengan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Dengan tujuan akhir meningkatkan pemasukan negara, instansi pajak (DJP) mengupayakan perubahan penilaian secara keseluruhan. Karena besarnya peran pajak terhadap penerimaan negara Indonesia, maka instansi pajak harus terus meningkatkan penerimaan negara dalam bidang pemungutan pajak. Cara bagi instansi pajak dalam menambah pemasukan dari sektor perpajakan adalah dengan melaksanakan agregasi pajak menggunakan *self-assessment system*. Kusuma (2016). Sistem *Self assesment* adalah sistem di mana warga diberi kepastian untuk menyusun dan melaporkan hasil penilaian hutangnya sendiri, sedangkan petugas biaya hanya mengawasi dan menyaringnya. Ini menyiratkan bahwa pencapaian atau keberhasilan sistem ini sangat dipengaruhi oleh konsistensi yang bersifat sukarela oleh warga negara dalam memenuhi komitmen tugasnya untuk melaporkan dan membayar pajak. Disisi lain sistem *self-assessment* memiliki kekurangan, khususnya tidak semua warga negara memahami keputusan penilaian yang berlaku di Indonesia dengan unsur-unsur pedoman yang terus

terjadi. Untuk itu, diperlukan bantuan berupa pelayanan, pengawasan dan arahan yang baik dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan jumlah penyelenggara diperlukan untuk memperluas pemahaman dan pemenuhan terhadap wajib pajak sebagai klien sehingga akan membangun konsistensi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajibannya. (Pertama, 2015).

Informasi dari Dirjen Pajak memperlihatkan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia tergolong masih rendah dan kinerja warga negara (WP) belum sesuai dengan yang diharapkan. Informasi (Data) menunjukkan, hingga semester Januari 2020 jumlah WNI yang memiliki SPT baru 11.46 juta atau 60.34 persen sedangkan target yang ditetapkan adalah 19 juta warga yang diandalkan untuk melaporkan surat pemberitahuan tahunan. Berdasarkan angka yang tertera diatas, berarti hingga saat ini masih ada 7,54 juta warga negara yang belum menunjukkan melaporkan kewajibannya tahunannya (Suwiknyo, 2020). Ini bisa jadi karena tidak ada atau kurangnya pelayanan dari kantor pajak.

Wajib pajak yang baik adalah aspek utama yang dapat membuktikan berhasil dan tidak berhasilnya dari pemungutan pajak, semua dalam kenyataan bahwa mereka harus berada di tempat yang paling layak, merima bantuan yang baik, akomodasi, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dapat dipastikan. Namun, sebenarnya masih banyak warga yang mengalami hambatan dalam siklus bantuan yang diberikan oleh instansi pajak, Sehingga terjadi protes, sehingga pada akhirnya akan menumbuhkan mentalitas warga negara yang tidak patuh dalam melakukan kewajibannya.

Jika sikap dan pelayanan yang diberikan tidak diperbaiki, kemungkinan akan terus terjadi penurunan penyampaian SPT.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kualitas pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan yang baik, dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi wajib pajak baik mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Septarini (2015) yang menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik pelayanan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Penelitian Mareti dan Susi (2019) juga berhasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota fiskus dapat mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun berbeda dengan penelitian Rumi dan Agus (2012) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Adanya ketidakkonsistenan terhadap hasil penelitian terdahulu tersebut, menunjukkan adanya variabel kontingen atau variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara keduanya. Untuk itu, Kepuasan wajib pajak di pilih sebagai variabel pemoderasi yang diduga dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib

pajak. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Ketika wajib pajak merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral pajak maka wajib pajak akan semakin patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mengacu pada jurnal Nor Hadi *et al* (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer jawaban responden yaitu wajib pajak. Untuk pengambilan sampel digunakan metode *probability* dan *incidental sampling*.

Pada penelitian ini penulis ingin berfokus pada penelitian yang dilakukan oleh Nor Hadi *et al* (2018) pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Penelitian ini dilakukan karena mengingat begitu pentingnya Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (DJP) kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sehingga pada penelitian ini menggunakan tiga variable utama yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen, Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dan Kepuasan sebagai variabel moderasi

Dari uraian di atas, penulis tertarik meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi

dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kurangnya Kualitas Pelayanan Pajak di Kabupaten Sumba Tengah
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah
3. Kurangnya Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan pajak yang dirasakan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui apakah Kepuasan wajib pajak memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kontribusi Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi:

1. Manfaat Teoritis
Secara teoritis diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan terkait perpajakan terkait dengan kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan sebagai variable moderasi.

2. Manfaat Praktik

a. Intansi Pajak

Diharapkan dapat menambah informasi, referensi serta saran dalam membuat kebijakan terkait perpajakan terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga penerimaan akan efektif dalam memenuhi target penerimaan Negara.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan wajib pajak serta menjadi saran agar wajib pajak menyadari pentingnya meningkatkan dan menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak.

1.1 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini variabel hanya tiga variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan pajak (variabel independent), kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak. Data dalam penelitian ini didapat menggunakan kuesioner yang di sebarakan melalui *Google Form* kepada Wajib Pajak yang terdaftar di Kabupaten Sumba Tengah.

BAB V

PENUTUP

5.5.2 Kesimpulan

Dari hasil analisis regresi yang sudah diuji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sumba Tengah dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang di berikan semakin baik maka masyarakat selaku wajib pajak akan merasa puas dan akan semakin patuh untuk menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi moderasi mengenai keberadaan kepuasan wajib pajak sebagai moderasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini adalah:

1. Yang mana penelitian ini dilakukan hanya di kabupaten sumba tengah. Yang membuat hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan ke daerah lain baik di provinsi NTT ataupun di seluruh Indonesia.

5.3 Saran

Masukan untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di daerah berbeda lainnya lain selain di Kabupaten sumba tengah serta menambahkan jumlah responden.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

©UKDW

Daftar Pustaka

- Aris, M. d. (2017). Inti Perpajakan Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Devano, Sony, & S. K. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dimas, A. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja*.
- Etty, M. (2009). Hubungan Corporate Governance, Corporate Social Responsibilities dan Corporate Financial Performance Dalam Satu Continuum. *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN, VOL. 11, NO. 1, .*
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Fauzi Yahya, F., Basith Dencik, A., & Antoni, D. (2018). *Statistik*. Depok: Rajawali Press.
- Ghozali, I. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & U. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *AKTSAR*.
- Hamdani, R. (2016). Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak.
- Harahap, H. N. (2013). Pengaruh pelaksanaan Pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .

- Juventia, & Nadia. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Skripsi. Universitas Widyataman, Bandung.*
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak tahun 2014. *Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014.
- Mujiyati, & Abdul Aris. (2014). Perpajakan Kontemporer. *Muhammadiyah Surakarta.*
- Pertama, A. D. (2015, Juni 25). *Problematika Penerimaan Sistem Perpajakan Indonesia*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/adamdosapertama/55123ef08133114254bc6364/problematika-penerapan-sistem-perpajakan-indonesia>
- Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review.*
- Purnamasari, I. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILLING DAN KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TEBING TINGGI.
- Rahayu. (2010). Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal. *Graha Ilmu, Yogyakarta.*
- Ratnasari, I., & Nuscahyanto, H. (2017). TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG TIMUR (STUDI KASUS PELAYANAN PAJAK.
- Rattu, O. (2018). Pengaruh pelayanan sistem administrasi modern perpajakan terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal perpajakan.*
- S. S. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Sairi, M. (2014). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Daerah Di Kabupaten Probolinggo. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.*

- Saputro, M. (2018). Pengaruh pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib, Sanksi.
- Simamora, P. (2009). Pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*.
- Siregar, Saryadi, & Listuyorini. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Sri Rizki Utami, A. d. (2012). Pengaruh Faktor-faktor eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suwiknyo, E. (2020, September 9). *Ekonomi dan Bisnis*. Retrieved from Kepatuhan Formal Wajib Pajak Melempem, Tren Buruk Berlanjut: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200909/259/1289281/kepatuhan-formal-wajib-pajak-melempem-tren-buruk-berlanjut>
- Wardoyo Putro, P. (2013). PENGARUH PDRB DAN UKURAN TERHADAP PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH DAERAH DENGAN PAD SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.
- Widiastuti. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *JURNAL AKUNTANSI BISNIS PELITA BANGSA-VOL 2 NO.1*.
- Wijoyanti, M. (2010). Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksa terhadap Kepatuhan wajib Pajak. *Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta*.
- Y.A., S., Suryadi, & Listyorini. (2007). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurusan Administari Bisnis*, 7.
- Zulaikha, & Masruroh, S. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di kabupaten Tegal). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 2, Nomor 4*.