

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI
KEUANGAN DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
Malang Utara)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

GASELLA AYU DEVITASARI

Nomor Pokok : A.2018.1.34691

Jurusan : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

MALANG

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI
KEUANGAN DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
Malang Utara)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



GASELLA AYU DEVITASARI

A.2018.1.34691

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

MALANG

2022

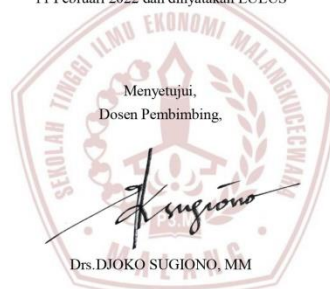
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MALANG UTARA)

Oleh:
GASELLA AYU DEVITASARI
A.2018.1.34691

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
11 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuççwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 25 Januari 2022



NPK: A.20181.34691

LEMBAR SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA**

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 MALANG 65112
TELEPON (0341) 364270; FAKSIMILE (0341) 356769; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

**SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-2/WPJ.12/KP.0101/2022**

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Gasella Ayu Devitasari
Alamat : Jl. Manukwari, RT 01/RW 01, Satreyan, Kanigoro, Blitar, Jawa Timur
Status : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Perguruan Tinggi : STIE Malangkucecwara
NIM : A.2018.1.34691

berdasarkan Surat Izin Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III Nomor S-9/RISET/WPJ.12/2022 tanggal 10 Januari 2022 hal Pemberian Izin Riset telah melakukan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mulai tanggal 10 Januari 2021 sampai dengan 27 Januari 2022 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Januari 2022
a.n. Kepala KPP Pratama Malang Utara
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
Gito Dwi Naryanto



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT. Atas rahmat dan nikmat-Nya, penulis dapat melakukan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)"

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa semua tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara.
2. Ibu Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak.,Msi.,CA, CPA, selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)Malangkeçwara.
3. Bapak Drs. Djoko Sugiono, MM., selaku dosen pembimbing yang selama ini selalu membimbing, meluangkan waktu, dan tenaga untuk dapat menyusun penelitian ini sehingga dapat selesai dan yang selalu memberikan motivasi untuk menjadi yang lebih baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen penguji sidang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara.
5. Ibu Nunung Nurastuti Utami, SE., M.Si, selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama 3,5 tahun di kampus.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar prodi akuntansi untuk semua ilmu, nasihat dan bimbingan yang diberikan selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara.
7. Kedua orang tua saya Ibu Siti Komariyah dan Ayah Arik Subagyo yang selalu memberikan dukungan moral maupun finansial, kasih sayang, motivasi, senantiasa mendoakan saya, semoga saya bisa menjadi anak

yang membanggakan dan bermanfaat bagi orang lain, tanpa kalian saya bukanlah apa-apa.

8. Kepada seluruh sahabat dan teman yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu yang selalu hadir menemani, mendukung dan memberikan semangat yang tiada henti.
9. Pihak KPP Pratama Malang Utara yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

Malang, 27 Januari 2022

Penulis,

Gasella Ayu Devitasari

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberi bukti secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta menguji dan memberi bukti secara empiris kondisi keuangan dan preferensi risiko dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel diperoleh sebesar 100 wajib pajak orang pribadi yang masih aktif menjalankan kewajibannya dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Pembagian kuesioner dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; terdapat pengaruh positif dan signifikan kondisi keuangan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan preferensi risiko dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus; Kondisi Keuangan; Preferensi Risiko; Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The level of taxpayer compliance can be influenced by the quality of service of the tax authorities, financial condition and risk preferences. This research aims to test and provide empirical evidence of the effect of tax service quality, financial condition and risk preferences on individual taxpayer compliance and to empirically test and provide evidence of financial condition and risk preferences in moderating the effect of tax service quality on individual taxpayer compliance. The research design used a quantitative approach and the data collection method was in the form of a questionnaire. The sample obtained is 100 individual taxpayers who are still actively carrying out their tax obligations and registered at KPP Pratama Malang Utara. The distribution of the questionnaires was carried out using the convenience sampling method. The results of the research indicate that there is a positive and significant effect on the quality of tax service services, financial condition of taxpayers and risk preferences on individual taxpayer compliance; there is a positive and significant effect of financial condition in moderating the effect of the quality of tax service quality on individual taxpayer compliance and there is a negative and insignificant effect of risk preference in moderating the effect of tax service quality on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Service Quality; Financial Condition; Risk Preferences; Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: menguji dan memberi bukti secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara serta menguji dan memberi bukti secara empiris kondisi keuangan dan preferensi risiko dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 21 Februari 2022

Penulis,

Gasella Ayu Devitasari

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Surat Keterangan Penelitian.....	iv
Riwayat Hidup.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Grafik	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3 Model Konseptual Penelitian	23
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29

3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	32
3.5	Metode Analisis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.2	Analisis Deskriptif.....	47
4.3	Uji Kaulitas Data	56
4.4	Pengujian Model dan Hipotesis	58
4.5	Pembahasan	71
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Kontribusi penelitian	76
5.3	Keterbatasan Penelitian	77
5.4	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis	18
Tabel 3.1 Variabel Operasional dan Pengukuran	31
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan Karakteristik Usia	44
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Karakteristik Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif	47
Tabel 4.6 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden	48
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	48
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kondisi Keuangan	54
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Preferensi Risiko	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Model 1	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Model 2	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Model 3	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi (R ²) Model 1	65
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi (R ²) Model 2	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi (R ²) Model 3	66
Tabel 4.22 Hasil Uji F Model 1	66
Tabel 4.23 Hasil Uji F Model 2	67
Tabel 4.24 Hasil Uji F Model 3	67
Tabel 4.25 Hasil Uji Statistik t	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Konseptual Penelitian.....	23
--	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2 Hasil Grafik P-Plot Normalitas	59
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	108
Lampiran 4 Analisis Data.....	109
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Kualitatif Variabel Penelitian	109
Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	113
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 8 Uji Hipotesis	116