

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

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota
Jayapura)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Akademis Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi



JULIAN TOYANG KBAREK

NIM 20170411034032

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2021

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

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota
Jayapura)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Akademis Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi



JULIAN TOYANG KBAREK

NIM 20170411034032

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

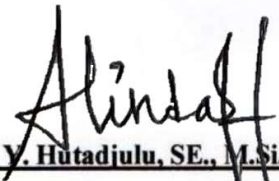
JUDUL : **PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***
(Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Jayapura)

NAMA : **Julian Toyang Kbarek**
NIM : **20170411034032**
PROGRAM STUDI : **Akuntansi**
JENJANG STUDI : **Strata Satu (S1)**


Menyetujui, _____, _____ 2021

TIM PEMBIMBING

Pembimbing I


Linda Y. Hutadjulu, SE., M.Si., Ak., CA.
NIP. 198307172006042028

Pembimbing II


Yohanes C. Seralurin, SE., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19870412201903013

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Jayapura)

Nama : Julian Toyang Kbarek

NIM : 20170411034032

Program Studi : Akuntansi

Jenjang Studi : Strata Satu (S1)

MENYETUJUI TIM PENGUJI :

- | | | | |
|---|---|-----------------|---------|
| 1 | <u>Linda Y. Hutadjulu, SE., M.Si., Ak., CA.</u>
NIP. 198307172006042028 | (Pembimbing I) | (.....) |
| 2 | <u>Yohanes C. Seralurin, SE., M. Si., Ak., CA.</u>
NIP. 19870412201903013 | (Pembimbing II) | (.....) |
| 3 | <u>Dr. Otniel Safkaur, SE., M. Si., CTA., CMA.</u>
NIP. 197203161999031003 | (Penguji I) | (.....) |
| 4 | <u>Cornelia D. Matani, SE., M.Mgt (Acc)</u>
NIP. 198612312018032001 | (Penguji II) | (.....) |
| 5 | <u>Pascalina Van Sweet Sesa, SE., M. Acc.</u>
NIP. 198904282019032020 | (Penguji III) | (.....) |

Telah diajukan pada tanggal : 21 Juli 2021

**Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Cenderawasih**

**Dr. Syaikhul Falah, SE., M.Si
NIP : 197602122001121004**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : **Julian Toyang Kbarek**

NIM : **20170411034032**

Fakultas : **Ekonomi Dan Bisnis**

Jurusan : **Akuntansi**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang dengan judul :

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota
Jayapura)**

Merupakan hasil karya sendiri, dan bukan merupakan pengambil alihan tulis atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai pikiran saya sendiri. Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab dan bersedia menanggung resiko jika ternyata pernyataan diatas tidak benar.

Jayapura,.....2021

Pembuat Pernyataan

Julian Toyang Kbarek
20170411034032

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama Lengkap : Julian Toyang Kbarek

Tempat, Tanggal Lahir : Abepura, 12 Juli 1999

Status : Mahasiswi

Alamat : Jalan Megapura Skyline, Entrop

Nomor Telepon : 082238713024

E-mail : julian.kbarek23@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2005 – 2010 : SD NEGERI INPRES MEGAPURA

2010 – 2014 : SMP YPPK SANTU PAULUS ABEPURA

2014 – 2017 : SMA NEGERI 5 JAYAPURA

MOTTO

*“Jika orang lain bisa menyelesaikannya, maka kamu pun pasti bisa
menyelekaikannya”*

- *Unknown*

*“Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepada-NYA
dan Ia akan Bertindak”*

- **Mazmur 37 : 05**

Skripsi ini dipersembahkan bagi

kedua orang tua dan kakak terkasih

Bapak Samuel Kbarek, Mama Nusiana dan Kakak Indarev

yang selalu menopang kebutuhan peneliti,

berkorban banyak serta memberikan nasehat,

dukungan, semangat, dan selalu mendoakan peneliti.

Tidak ada kata yang dapat diberikan

Kata terima kasih pun tak cukup untuk membalas kasih sayang

serta dukungan yang selalu diberikan.

-----Terima kasih-----

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

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota
Jayapura)**

Julian Toyang Kbarek

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

Email: julian.kbarek23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel *intervening*. Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Papua, Kota Jayapura.

Penelitian ini dilakukan pada kantor KPP Pratama Papua, di Kota Jayapura. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Jayapura. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian yang diambil sebanyak 99 responden. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software Smart PLS 3.0*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Smart PLS sebagai alat uji menunjukkan bahwa Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan. Variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan. Variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan sebagai variabel *intervening*. Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Serta Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of taxation socialization and tax service quality on taxpayer compliance with tax knowledge as anvariable intervening. Case study on individual taxpayers at KPP Pratama Papua, Jayapura City.

This research was conducted at the KPP Pratama Papua office, in Jayapura City. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to individual taxpayers registered at the KPP Pratama Jayapura City. The sampling technique used in this research is purposive sampling. The number of research samples taken as many as 99 respondents. Data analysis technique using Partial Least Square (PLS) using Smartsoftware PLS 3.0.

Based on the results of research using Smart PLS as a test tool, it shows that the tax socialization variable has a direct significant effect on tax knowledge. The variable of tax service quality has no direct significant effect on tax knowledge. The tax socialization variable has no direct significant effect on taxpayer compliance. The variable of tax service quality has a direct significant effect on taxpayer compliance. The tax knowledge variable has a significant effect on taxpayer compliance. The variable of taxation socialization has an effect on taxpayer compliance through knowledge of taxation as anvariable intervening. The variable of tax service quality has an effect on taxpayer compliance through knowledge of taxation as anvariable intervening.

Keywords: *Socialization of Taxation, Quality of Tax Services, Tax Knowledge, and Compliance of Individual Taxpayers.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Tuhan Yesus atas rahmat serta karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Jayapura)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dari agar peneliti dapat lulus pada program Strata Satu (S1) di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Cenderawasih.

Ide dasar yang membuat peneliti dalam meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Jayapura, Papua karena terlihat bahwa masih banyak wajib pajak yang belum patuh hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman yang baik terkait dengan pengetahuan perpajakan yang dimana untuk mengetahui hal tersebut wajib pajak perlu mengikuti memperhatikan program-program sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP dalam rangka memberi pemahaman terkait dengan perpajakan. sehingga peneliti menjadikan kasus tersebut untuk diuji dan dapat dijelaskan dalam skripsi ini.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa pihak yang telah membantu peneliti, baik ide-ide maupun semangat yang diberikan oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Dr. Ir. Apollo Safanpo, ST.,MT selaku Rektor Universitas Cenderawasih.
2. Dr. Mesack Iek, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Sylvia Christina Daat, SE.,M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
4. Mariolin A. Sanggenafa, SE.,M.SA, Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
5. Dr. Syaikhul Falah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
6. Linda Y. Hutadjulu, SE., M.Si., Ak.,CA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, semangat, bimbingan, dan saran kepada peneliti selama masa studi, khususnya saat dalam penyusunan skripsi.
7. Yohanes Cores Seralurin, SE., M. Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, semangat, bimbingan, dan saran kepada peneliti selama masa studi, khususnya saat dalam penyusunan skripsi.
8. Segenap Dosen dan para Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
9. Bagi peneliti yaitu diri saya sendiri yang telah berusaha, kuat, sabar dan menikmati proses dalam menyusun penelitian ini.
10. Yang tercinta dan terkasih Kakak-Kakak Sepupu dan Adik-Adik Sepupu yang senantiasa memberikan nasehat, dukungan, semangat, dan selalu

mendoakan peneliti hingga dapat menyelesaikan setiap tugas yang dihadapi.

11. Eddy Maurids yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi peneliti dalam menulis skripsi.
12. Kawan-kawan tugas lucu yang terkasih selalu setia memberi semangat, menemani, dan mensupport peneliti.
13. Sahabat-sahabat terkasih yang selalu setia dalam mendampingi serta memberi suport bagi peneliti.
14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberi bantuan dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.

Kepada semua yang telah membantu, peneliti tidak dapat memberi apa-apa hanya sebuah kata ucapan terima kasih. Semoga Tuhan memberkati dan membalas kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, peneliti menyadari akan segala keterbatasan dan kemampuan, untuk itu dalam penyampaian penelitian dengan bentuk tulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti berharap bisa mendapat saran dan masukan dari pembaca serta semoga pembaca bisa mendapatkan manfaat dengan membaca penelitian ini.

Jayapura, 12 Juli 2021

Peneliti

JULIAN TOYANG KBAREK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Teori Atribusi (Attribution Theory).....	7
2.1.2 Theory Planned Behavior (TPB).....	8
2.1.3 Sosialisasi Perpajakan	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan	9
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan	10
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	11
2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis	12
2.2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	14
2.3 Model Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22

3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Lokasi Penelitian.....	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1.	Populasi.....	22
3.3.2.	Sampel.....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1	Jenis Data.....	25
3.4.2	Sumber Data.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6	Variabel Penelitian.....	26
3.6.1	Variabel Independen (X).....	26
3.6.2	Variabel <i>Intervening</i> (Y1).....	26
3.6.3	Variabel Dependen (Y2).....	26
3.7	Definisi Operasional.....	27
3.7.1	Sosialisasi Perpajakan (X1).....	27
3.7.2	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2).....	28
3.7.3	Pengetahuan Perpajakan (Y1).....	29
3.7.4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y2).....	30
3.8	Metode Analisis Data.....	32
3.8.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	33
3.8.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	34
3.8.3	Mengkonstruksi Diagram Jalur.....	34
3.8.4	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Pengumpulan Data.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden.....	39
4.1.3	Uji Partial Least Square (PLS).....	41
4.1.3.1	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	41
4.1.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
4.1.3.3	Pengujian Hipotesis.....	48
4.2	Pembahasan.....	52
4.2.1	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pengetahuan Perpajakan.....	52

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Pengetahuan Perpajakan.	54
4.2.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	55
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	56
4.2.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	58
4.2.6 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pengetahuan Perpajakan.	59
4.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pengetahuan Perpajakan.	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	21
Gambar 2 Hasil Uji PLS <i>Algorithm</i>	41
Gambar 3 Hasil Uji PLS <i>Algorithm</i> (2)	41
Gambar 4 Hasil Uji PLS <i>Algorithm</i>	42
Gambar 5 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Pengumpulan Data.....	38
Tabel 2 Jenis Pekerjaannya beserta Jumlah masing-masing Wajib Pajak Orang Pribadi	38
Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Usia ...	40
Tabel 5 Uji <i>Convergent Validity</i> dengan <i>Outer Loading</i>	43
Tabel 6 Uji <i>Discriminant Validity</i> dengan <i>Cross Loading</i>	44
Tabel 7 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
Tabel 8 Uji <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 9 <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 10 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> dengan Ukuran <i>R Square</i>	47
Tabel 11 Hasil Pengujian Hipotesis	48
Tabel 12 <i>Path Coefficients</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2 Data Responden	83
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner	85
Lampiran 4 hasil Uji <i>Outer Model</i>	95
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Inner Model</i> dan Pengujian Hipotesis	98