



**DAMPAK PANDEMI COVID19 TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL MODERASI
PELAYANAN FISKUS**

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal tahun 2017 – 2020)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

HANA RAIHANAH MUMTAZAH

41117021

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

BUMIAYU

2024



**DAMPAK PANDEMI COVID19 TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL MODERASI
PELAYANAN FISKUS**

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal tahun 2017 – 2020)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

HANA RAIHANAH MUMTAZAH

41117021

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

BUMIAYU

2024

Proposal skripsi dengan judul **DAMPAK PANDEMI COVID19 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL MODERASI PELAYANAN FISKUS (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal tahun 2017 – 2020)**

Oleh:

Nama : HANA RAIHANAH MUMTAZAH

NIM : 41117021

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji proposal skripsi pada tanggal ... , bulan ... tahun 2024.

DEWAN PENGUJI

Nama penguji

Ketua Tim penguji /Pembimbing

Lina Krisnawati ,S.E., M.M
NIDN. 0617047602

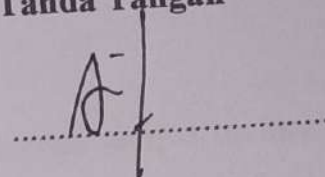
Penguji I

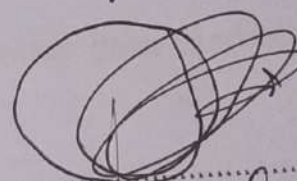
Kurniawan, S.E.,M.Si
NIDN. 0605118101

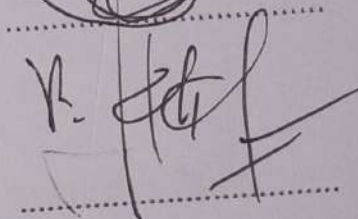
Penguji II

Raden Arief Wibowo.,S.E., M.Si., Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0615098003

Tanda Tangan







Diterima dan disahkan
Pada tanggal 2024

Ketua

Dekan
Ekonomika dan Bisnis

Mukhroji, S.E., M.M
NIDN. 0621058902

Program Studi S1 Akuntansi

Metiya Fatikatur Rizqiyah, S.E., M.Ak
NIPY. 21.02.188

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hana Raihanah Mumtazah

NIM : 41117021

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, September 2024

Yang membuat pernyataan



Hana Raihanah Mumtazah

NIM.

41117021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT saya panjatkan atas rahmat dan karunia-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada program studi S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muh Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukroji, S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Metiya Fatikatur Rizqiyah, S.E., M.Ak selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Lina Krisnawati, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kurniawan S.E.,M.Si Dan Bapak Raden Arief Wibowo, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,ASEAN CPA Selaku dosen penguji I dan II yang telah memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat demi perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.

7. Keluarga Besar, yang tak henti-hentinya memanjatkan doa dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman Program Studi S-1 Akuntansi angkatan 2017. Terimakasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
9. Serta berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, September 2024

Yang membuat pernyataan

Hana Raihanah Mumtazah

NIM. 41117021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak, pengetahuan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak variabel moderasi pelayanan fiskus pada wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Brebes, Indonesia selama Pandemi Covid-19. Sebuah Metode penelitian kuantitatif yang digunakan dengan pendekatan penelitian deduktif. Penelitian ini menggunakan primer data dengan menyebarkan kuesioner kepatuhan wajib pajak UMKM di Brebes, Indonesia. Besar sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan jumlah populasi 11.513 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan simple random sampling. Selain itu, IBM SPSS 20 *software* yang digunakan untuk alat analisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh sikap wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic covid-19. Sedangkan, pelayanan fiskus dapat memoderasi kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic covid-19.

Kata Kunci: sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer attitudes, knowledge, taxpayer awareness, and tax socialization on taxpayer compliance, a moderating variable of tax authorities services on taxpayers of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Brebes, Indonesia during the Covid-19 Pandemic. A quantitative research method is used with a deductive research approach. This study uses primary data by distributing a questionnaire on taxpayer compliance of MSMEs in Brebes, Indonesia. The sample size used was 100 respondents with a population of 11,513 Individual Taxpayers using simple random sampling. In addition, IBM SPSS 20 software was used for the analysis tool in this study. The results of this study indicate that taxpayer attitudes, taxpayer knowledge, taxpayer awareness and tax socialization have a positive and significant effect on taxpayer compliance. On the other hand, tax authorities services cannot moderate the effect of taxpayer attitudes and taxpayer knowledge on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, tax authorities services can moderate taxpayer awareness and tax socialization on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic.

Keywords: taxpayer attitude, taxpayer knowledge, taxpayer awareness, tax socialization, tax services, taxpayer compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Teori Atribusi.....	13
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	14
3. Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM).....	16

4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
5. Sikap Wajib Pajak.....	22
6. Pengetahuan Wajib Pajak.....	23
7. Kesadaran Wajib Pajak	25
8. Sosialisasi Perpajakan	27
9. Pelayanan Fiskus.....	30
B. Perumusan Model Penelitian.....	33
1. Penelitian Terdahulu	33
2. Kerangka Berpikir	40
3. Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	53
A. Metode Penelitian.....	53
1. Jenis Penelitian.....	53
2. Lokasi Penelitian.....	53
3. Waktu Penelitian	54
4. Populasi dan Sampel	54
5. Sumber Data.....	56
6. Metode Pengumpulan Data	56
7. Studi Pustaka.....	58
8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	58
B. Teknik Analisis Data	64
1. Uji Kualitas Data.....	65
2. Uji Asumsi Klasik.....	66
3. Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	76

1. Sejarah Berdirinya KPP Pratama Tegal	76
2. Visi, Misi dan Nilai KPP Pratama Tegal	78
3. Kedudukan dan Wilayah Kerja KPP Pratama Tegal.....	79
4. Struktur Organisasi dan Deskriptif Tugas.....	80
5. Karakteristik Responden	84
B. Analisis Data dan Pembahasan	86
1. Uji Kualitas Data.....	86
2. Uji Asumsi Klasik.....	90
3. Uji Hipotesis	96
C. Pembahasan.....	103
1. Hipotesis Pertama.....	103
2. Hipotesis Kedua	105
3. Hipotesis ketiga.....	107
4. Hipotesis keempat	108
5. Hipotesis kelima.....	110
6. Hipotesis keenam	112
7. Hipotesis ketujuh.....	114
8. Hipotesis kedelapan	115
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Keterbatasan Penelitian	119
C. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Table 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Table 2. Rencana Waktu Penelitian	54
Table 3. Definisi Operasional Variabel.....	59
Table 4. Distribusi dan tingkat pengembalian kuesioner	84
Table 5. Karakteristik Responden	85
Table 6. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner.....	87
Table 6. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner (Lanjutan).....	Error! Bookmark not defined.
Table 6. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner (Lanjutan).....	88
Table 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner	89
Table 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner (Lanjutan) ..	Error! Bookmark not defined.
Table 8. Hasil Uji Normalitas Data.....	91
Table 9. Hasil Uji Multikolinearitas Data	92
Table 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Table 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Table 11. Hasil Uji Autokorelasi	96
Table 12. Uji Hipotesis	97
Table 12. Uji Hipotesis (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Table 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	99
Table 14. Hasil Uji Simultan.....	100
Table 15. Hasil Uji T.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 2. Struktur Organisasi di KPP Pratama Tegal	81
Gambar 3. Plotting	91
Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap Pemutakhiran Data Umkm Sampai Tahun 2020.....	129
Lampiran 2. Persetujuan Izin Riset.....	130
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 4. Data Tabulasi Kuesioner	137
Lampiran 5. X1 Correlations.....	155
Lampiran 6. X2 Correlations.....	157
Lampiran 7. X3 Correlations.....	159
Lampiran 8. X4 Correlations.....	161
Lampiran 9. Case Processing Summary	166
Lampiran 10. Case Processing Summary	167
Lampiran 11. Case Processing Summary	168
Lampiran 12. Case Processing Summary	169
Lampiran 13. Case Processing Summary	170
Lampiran 14. Uji Normalitas	171
Lampiran 15. Uji Multikolinearitas	172
Lampiran 16. Uji Heterokedastisitas.....	173
Lampiran 17. Riwayat Hidup Penulis	174