

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK  
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SENAGAI PEMODERASI**  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

Devi Ima Zeni Lestari<sup>1</sup>

Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Semarang

[deviimprastasi45@gmail.com](mailto:deviimprastasi45@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Semarang Barat).

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dengan 100 responden yang ada di kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pernyataan. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Uji hipotesis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan MRA.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat, kesadaran wajib pajak dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak memoderasi (memperlemah) pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

*Kata Kunci: Pengetahuan, Kualitas, Sanksi, Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak*

THE INFLUENCE OF TAXATION KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY,  
AND TAX SANCTIONS TOWARDS COMPLIANCE WITH PERSONAL  
TAX OBLIGATIONS IN PAYING TAXES WITH THE AWARENESS OF  
TAXER MANDATORY TAXES  
(Case Study at West Semarang Pratama Tax Office)

Devi Ima Zeni Lestari<sup>1</sup>  
Accounting Study Program, University of Muhammadiyah Semarang  
[deviimprastasi45@gmail.com](mailto:deviimprastasi45@gmail.com)

**ABSTRACT**

This research to examine the effect of tax knowledge, service quality, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers in paying taxes with awareness of taxpayers as moderating (case study at the West Java Pratama Tax Office).

This research is a comparative causal study with a quantitative approach. Sampling was done by accidental sampling technique with 100 respondents in the West Semarang Pratama Tax Office. The data collection method uses the questionnaire method in the form of statements. Data analysis techniques in this study are using the classic assumption test: normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test. The hypothesis test used is multiple linear regression analysis and MRA.

The results of this study indicate that: the effect of tax knowledge, service quality has a positive effect on taxpayer compliance in West Semarang KPP, tax sanctions do not affect the taxpayer compliance at West Semarang Primary Tax Office, awareness of taxpayers can moderate (strengthen) the effect of taxation knowledge, the quality of service to taxpayer compliance, and awareness of taxpayers does not moderate (weaken) the effect of tax sanctions on taxpayer compliance in West Semarang KPP.

**Keywords:** *Knowledge, Quality, Sanctions, Awareness, Taxpayer Compliance*