



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI
PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa UMB Reguler 2
Fakultas Ekonomi & Bisnis)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
NUN SYARONI
43221120061

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI
PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB
Fakultas Ekonomi & Bisnis)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**NUN SYARONI
43221120061**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nun Syaroni

NIM : 43221120061

Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

”PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK.

(Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB Fakultas Ekonomi & Bisnis)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 04 Februari 2026



Nun Syaroni

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : NUN SYARONI
NIM : 43221120061
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB Fakultas Ekonomi & Bisnis)
Hasil Pengecekan Turnitin : 26%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **26%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 February 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Februari/14/0000000790/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

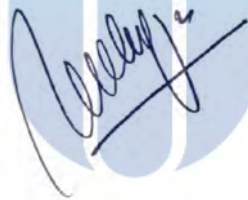
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nun Syaroni
NIM : 43221120061
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa UMB Reguler 2 Fakultas Ekonomi & Bisnis)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 27 Januari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Lucky Nugroho, S.E., MM., M.Ak., MCM
NIDN/NUPTK: 0321127903

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0311066802

LPTA-02266001



Scan QR or [click here](#) to
Verification

iv

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah., M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, Ak.,M.Si.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, SE.,AK.,M.Si.,CA selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Lucky Nugroho, S.E., MM., M.Ak., MCM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
5. Kedua orang tua tercinta, ketiga kakak dan adik penulis yang selalu senantiasa mendoakan, serta dukurangan moral yang tiada hentinya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
6. Sahabat dekat yang selalu memberikan dukurangn, bantuan, dan semangat moral kepada penulis.
7. Rekan-rekan kerja yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa UMB, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Reguler 2, atas bantuan, diskusi dan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan, terutama bagi penulis serta bagi pembaca secara umum.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 04 Februari 2026



Nun Syaroni



SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nun Syaroni
NIM : 43221120061
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI
PADA MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris
pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB Fakultas Ekonomi & Bisnis)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Nun Syaroni)

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI PADA
MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB Fakultas
Ekonomi & Bisnis)**

NUN SYARONI

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis dan menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan informasi pada media sosial terhadap kepatuhan pajak. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal, data dikumpulkan melalui data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa reguler 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Metode penelitian seperti pengambilan sampel, dilakukan dengan teknik dengan *non probability sampling*, menggunakan *purposive sampling* sehingga diperoleh 100 responden penelitian. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan informasi pada media sosial tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi, Informasi Media Sosial, Kepatuhan Pajak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, SANKSI PAJAK DAN INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris pada Generasi Z Mahasiswa Reguler 2 UMB Fakultas
Ekonomi & Bisnis)**

NUN SYARONI

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing and testing the influence of tax knowledge, quality of tax authorities services, tax sanctions, and information on social media on tax compliance. This type of research uses quantitative research with a causal approach, data collected through primary data in the form of questionnaires distributed to regular students of Economics and Business Faculty of Mercu Buana University. Research methods such as sampling, carried out using nonprobability sampling techniques, using purposive sampling to obtain 100 research respondents. The data analysis method in this study uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS 26 software. The results of this study indicate that tax sanctions variables have a significant effect on tax compliance, while tax knowledge, quality of tax authorities services, and information on social media do not have a significant effect.

Keywords: *Knowledge, Quality of Tax Service, Sanctions, Social Media Information, Tax Compliance.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II LANDASAR TEORI / TINJAUAN PUSTAKA / KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	10
2.1.2 Kepatuhan Pajak	11
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus	13
2.1.5 Sanksi Pajak	14
2.1.6 Informasi Pada Media Sosial	14
2.1.7 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Rerangka Pemikiran.....	21

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak dari Generasi Z	21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak dari Generasi Z	23
2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dari Generasi Z	24
2.2.4 Pengaruh Informasi Pada Media Sosial Terhadap Kepatuhan Pajak dari Generasi Z	25
2.3 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	28
3.2.1 Variabel Dependen (Y)	28
3.2.2 Variabel Independen (X).....	28
3.2.3 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1 Populasi Penelitian.....	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Analisis Statisk Deskriptif	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.4 Uji Hipotesis	35
3.5.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2 Uji Kualitas data	38
4.2.1 Hasil Uji Validasi.....	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1 Uji Normalitas.....	41
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	41
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	42
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	43
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	43

4.5.2 Uji F (Simultan)	43
4.5.3 Uji t (Partial)	44
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.6.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak	46
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pajak	47
4.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	47
4.6.4 Pengaruh Informasi Pada Media Sosial Terhadap Kepatuhan Pajak	48
BAB V KESIMPULAN & SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Daftar Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Semester	37
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi Variabel Kepatuhan Pajak	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Pengetahuan Pajak.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Sanksi Pajak	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Informasi Pada Media Sosial.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.15 Hasil Uji F	45
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda	47

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	1
Gambar 2.1.....	9



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Penelitian
- Lampiran 2. Kriterion Responden
- Lampiran 3. Indikator Pertanyaan Responden
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Uji SPSS 26
- Lampiran 6. Bukti Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 7. Curriculum Vitae

