



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN *E-FILLING*, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)

SKRIPSI

Oleh

Andika Salim

43221110050

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2025



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN *E-FILLING*, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

Oleh

Andika Salim

43221110050

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andika Salim

NIM : 43221110050

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan *E-Filling*, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM
(Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Agustus 2025



Andika Salim

43221110050

	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 : ANDIKA SALIM
NIM : 43221110050
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan E-Filing, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm (Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** 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, 07 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/07/0000000775/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andika Salim
NIM : 43221110050
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan E-Filling, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)
Tanggal Sidang : 22 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Feber Sormin, S.E., M.Ak., Ak., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA-09255768



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

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menurunkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan *E-Filling*, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan UMKM (Studi Empirid Pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)”**. Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Feber Sormin, SE., M.Ak. Ak., CA., ASEAN CPA, selaku dosen pembimbingan yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yakni kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M. Eng Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA selaku Ketua

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana.

4. Bapak dan Ibu Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mercu Buana dan para staff Karyawan yang secara langsung maupun tidak langsung turut serta membantu penulis selama masa perkuliahan dan menyelesaikan tugas ini.
5. Untuk Ayah tercinta, terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini.
6. Untuk Mama tersayang, yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih

atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Beliau lah sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terimakasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial.

7. Untuk adikku, Andini. Terima kasih sudah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis. Meski kami kadang tidak akur, namun dialah alasan penulis terus berusaha menempuh pendidikan dengan sungguh-sungguh, agar kelak dia dapat menikmati kehidupan yang lebih layak tanpa harus bersusah payah menata hidup dan karirmu dari awal. Semoga apa yang penulis perjuangkan hari ini dapat menjadi pijakan bagi masa depanmu yang lebih baik.
8. Teman - teman seperjuangan penulis Laila, Farah, Emilyya, Veby dan Grup Heling Woe Caça, Rois, Imam, Alivah, Mila, Sinta, Risty, Sylvi, Clara, Wina, Afif, Safira yang selalu memberikan semangat, dan motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini berjuang tanpa henti, seorang laki-laki dengan impian yang tinggi. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri sendiri, Andika Salim. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan.

Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Agustus 2025



Andika Salim

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Andika Salim
NIM : 43221110050
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Efilling, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris pada KPP Pratama Kalideres tahun 2024)

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 30 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Andika Salim

ABSTRACT

The issue of compliance among individual taxpayers who are MSME entrepreneurs remains a challenge, especially in the working area of the Kalideres Tax Office. This study aims to determine the effect of tax awareness, e-Filing services, and tax understanding on the compliance of individual MSME taxpayers. This study uses a quantitative approach with data collection through the distribution of questionnaires to 100 respondents who are individual taxpayers of MSMEs registered at the Kalideres Tax Office. The analysis technique used is Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM), which is processed using SmartPLS version 4.0 software. The results of the study indicate that taxpayer awareness has no effect on the level of compliance of individual taxpayers of MSMEs. Conversely, e-Filing services and tax understanding have been proven to have a positive and significant effect. The conclusion of this study emphasizes the importance of improving the quality of digital services and targeted tax education in order to support tax compliance among MSME players.

Keywords: Compliance, Awareness, e-Filing, Tax Understanding



ABSTRAK

Permasalahan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM masih menjadi tantangan, terutama di wilayah kerja KPP Pratama Kalideres. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, pelayanan *e-Filing*, serta pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi UMKM terdaftar di KPP Pratama Kalideres. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Sebaliknya, layanan *e-Filing* dan pemahaman perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital dan penyuluhan perpajakan yang tepat sasaran dalam rangka mendukung kepatuhan pajak pelaku UMKM.

Kata Kunci: Kepatuhan, Kesadaran, *e-Filing*, Pemahaman Perpajakan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>).....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKSI	ix
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	ix
ABSTRACT	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	14
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
3. Usaha Kecil Mikro dan Menengah UMKM.....	19
4. Kesadaran Wajib Pajak	20
5. Pelayanan <i>E-filling</i>	23
6. Pemahaman Perpajakan	25
7. Penelitian Terdahulu	27
B. Rerangka Pemikiran.....	35
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2. Pengaruh Pelayanan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	36
3. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
C. Hipotesis	40
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41

B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	41
C. Populasi Dan Sample Penelitian.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
B. Analisis Data	61
C. Hasil Analisis Data	64
D. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia Berdasarkan Penyampaian SPT Tahun 2019-2023	2
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kalideres Berdasarkan Penyampaian SPT Tahun 2019-2024	4
Tabel 2. 1 Kriteria UMKM	20
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	44
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Untuk Pengukuran Jawaban Responden	49
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	57
Tabel 4. 3 Kriteria Analisis Deskriptif Presentase	62
Tabel 4. 4 Analisis Dekripsi Variabel Keptuhan Wajib Pajak (Y)	62
Tabel 4. 5 Analisis Dekripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	62
Tabel 4. 6 Analisis Dekripsi Variabel Kesadaran Pelayanan E-Filling (X2)	63
Tabel 4. 7 Analisis Dekripsi Variabel Pemahaman Perpajakan (X3)	63
Tabel 4. 8 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	64
Tabel 4. 9 <i>Discriminant Validity</i>	67
Tabel 4. 10 Pengujian <i>Reabilitas</i>	68
Tabel 4. 11 Hasil Nilai <i>R-Squared</i>	69
Tabel 4. 12 Hasil Nilai <i>F-Squared</i>	70
Tabel 4. 13 Hasil Nilai <i>Predictive Relevance (Q2)</i>	70
Tabel 4. 14 Hasil Nilai <i>Inner Collinearity</i>	71
Tabel 4. 15 <i>Path Coeffisien</i>	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Outer Loadings.....	66
Gambar 4. 2 Full Model Scructural Equation Model	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	90
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian di KPP Pratama Kalideres	91
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	92

