



**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS UMKM KECAMATAN PINANG, KOTA
TANGERANG)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

RIHADATUL AISY

43222010037

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2026



**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS UMKM KECAMATAN PINANG, KOTA
TANGERANG)**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
RIHADATUL AISY
43222010037

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

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rihadatul Aisy
NIM : 43222010037
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / SI Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota Tangerang)” 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Desember 2025



Rihadatul Aisy

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	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 : RIHADATUL AISY
NIM : 43222010037
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS UMKM KECAMATAN PINANG, KOTA TANGERANG)
Hasil Pengecekan Turnitin : 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** 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, 12 May 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/Mei/12/0000001033/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rihadatul Aisy
NIM : 43222010037
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota Tangerang)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 24 Februari 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



Angela Dirman, S.E., M.Ak

NIDN/NUPTK: 0302089202

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-03266155



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

KATA PENGANTAR

Segala Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota Tangerang)”. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, saran serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, 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 S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Angela Dirman, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir
5. Kedua orang tua tersayang, yaitu Ayah Zaenudin dan Ibu Juati yang telah membantu, mendukung, membimbing dengan sabar, memberikan kasih sayang yang tulus dan sudah berkorban banyak sekali dengan tiada henti nya untuk selalu mendoakan penulis. Kedua adik saya yaitu Najwan dan Faraz yang selalu menemani penulis, serta Nenek saya yaitu HJ. Marnih yang selalu menjadi tempat pulang penulis dikala sedang lelah dalam menjalani kehidupan.
6. Elmaliya, Cindy Amalia, Syifa Mudhiah, Sonia Azzahra, Mardiyana, Adinda Sekar, Irma Nurmalasari, Tiara dan Aulia selaku

sahabat yang telah membantu dan mendukung serta menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini,

7. Seluruh teman seangkatan S1 Akuntansi yang selalu mendukung satu sama lain dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, hal ini tak lepas dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap masukan dan kritik dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, penulis menutup skripsi ini dan menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dan kekurangan di dalamnya.



Jakarta, 28 Desember 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rihadatul Aisy'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Rihadatul Aisy

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Rihadatul Aisy
NIM : 43222010037
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota Tangerang)

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, mengalih media/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, 28 Desember 2025

Yang menyatakan,



Rihadatul Aisy

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota
Tangerang)

Rihadatul Aisy

ABSTRAK

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, pada Sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian nasional, termasuk juga sebagai penyumbang penerimaan pajak. Fenomena yang terjadi pada penelitian ini yaitu rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang masih menjadi permasalahan besar khususnya di wilayah Kecamatan Pinang, Kota Tangerang. Dalam 5 tahun terakhir, periode 2020-2024 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak yang belum optimal yang dilihat melalui naik turunnya angka pelaporan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris mengenai Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada UMKM yang berada di wilayah Kecamatan Pinang, Kota Tangerang. Metode penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausal dengan observasi dan penyebaran kuesioner yang dipilih menggunakan Teknik *convenience sampling* dengan penentuan jumlah sampel melalui perhitungan berdasarkan rumus Hair, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden UMKM yang masih aktif dan memiliki NPWP. Analisis data yang dilakukan menggunakan pendekatan *partial least square structural equation modeling* (PLS-SEM) melalui software *SmartPLS*. Dari hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Pinang, Kota
Tangerang)

Rihadatul Aisy

ABSTRACT

Tax revenue is the main source of state income. The Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) sector plays a very important role in the national economy, including as a contributor to tax revenue. The phenomenon observed in this study is the low level of taxpayer compliance, which remains a major problem, especially in the Pinang District, Tangerang City. In the last 5 years, namely the 2020-2024 period, it shows that the level of tax compliance is not yet optimal, as seen through the ups and downs of tax reporting figures. This study aims to empirically prove the influence understanding of taxation, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research was conducted on MSMEs located in the Pinang District, Tangerang City. The research method used quantitative research with a causal research type through observation and questionnaire distribution, which was selected using random sampling techniques with the sample size determined based on Hair's formula, resulting in a sample size of 100 active MSME respondents who had an NPWP (Taxpayer Identification Number). Data analysis was performed using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) approach through SmartPLS software. The results of this study indicate that Understanding of Taxation has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Service Quality does not affect Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance.

Keyword: *Understanding of Taxation, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, MSMEs*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian Kontribusi Penelitian	6
1.4 Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory Of Planned Behavior</i>)	8
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	10
2.1.3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	11
2.1.4 Pemahaman Perpajakan.....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Sanksi Pajak	15
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Rerangka Pemikiran	22
2.2.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.2.2 Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24

2.3 Hipotesis.....	25
BAB III.....	26
DESAIN DAN METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	26
3.2.1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	26
3.2.2 Variabel Dependen.....	27
3.2.3 Variabel Independen.....	27
3.2.4 Pengukuran 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.....	33
3.5.1. Deskripsi Objek Penelitian	34
3.5.2 Deskripsi Variabel.....	34
3.5.3 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	34
3.5.4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil	38
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.2 Deskripsi Variabel/Statistik Deskriptif	44
4.1.3 Uji Kualitas Data.....	47
4.1.4 Hasil Analisis Data	56
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak.....	56
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Pinang dalam melaporkan SPT	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kuesioner	38
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	41
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	42
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Usaha	43
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Omset Pertahun	43
Tabel 4. 9 Rentang hasil Survei.....	44
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Pemahaman Perpajakan	45
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Sanksi Pajak.....	47
Tabel 4. 14 Uji Convergent Validity dengan Outer Loading.....	48
Tabel 4. 15 Uji Convergent Validity dengan Average Variance Extracted (AVE).....	49
Tabel 4. 16 Fornell Larcker Criterion.....	50
Tabel 4. 17 Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT).....	51
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 19 Inner Collinearity	52
Tabel 4. 20 R square	53
Tabel 4. 21 F square	54
Tabel 4. 22 Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 <i>Model Pengukuran Convergent Validity</i>	49

