



**ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama
Jakarta Tanah Abang Dua)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
ADIS OCTAVIANI
MERCU BUANA
43222010048**

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



**ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama
Jakarta Tanah Abang Dua)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ADIS OCTAVIANTI
43222010048

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adis Octavianti
Nim : 43222010048
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: “ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau pihak manapun.



Apabila dikemudian 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, 5 Juni 2026


tangan
ADIS OCTAVIANTI

	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 : ADIS OCTAVIANTI
NIM : 43222010048
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)
Hasil Pengecekan Turnitin : 25%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** 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, 29 June 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITA
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/Juni/29/0000001067/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

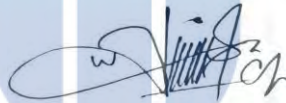
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Adis Octavianti
NIM : 43222010048
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 25 Mei 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



Wieta Chairunesia, S.E., M.Ak
NIDN/NUPTK: 0304048802

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-06266382



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul “Analisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Tanah Abang Dua)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana..

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengakui bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini masih terdapat kekurangan yang tidak terlepas dari keterbatasan wawasan dan pengalaman. Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Wieta Chairunesia, SE, M.Ak, selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing penulis melalui saran, pengarahan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya 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.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Wieta Chairunesia, SE, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. Seluruh para dosen dan staf Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah mendedikasikan ilmu, waktu, dan perhatiannya.
6. Teruntuk kedua orang tercinta, Mama Sri Murbudi Astuti dan Alm. Papa Rachmad Wahyudi, dan untuk Kakak saya Rachmi Della Sawitri yang selama

ini sudah memberikan doa, cinta, kasih sayang dan dukungannya, serta untuk keluarga ayah saya yang telah mendukung penuh perkuliahan selama 4 tahun ini.

7. Sahabat seperjuangan Tesa, Wiwit, Salsa, dan rekan seperjuangan Jurusan Akuntansi di Universitas Mercu Buana atas dukungan dan kebersamaannya, dan untuk semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang sudah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan yang tidak terlepas dari keterbatasan wawasan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, segala bentuk masukan dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan, baik bagi diri penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekeliruan yang mungkin terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 5 Juni 2026



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Adis Octavianti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
DI REPOSITORI UMB**

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

Nama : Adis Octavianti
NIM : 43222010048
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK (Studi Kasus pada
KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive 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, 5 Juni 2026

Yang menyatakan,



Adis Octavianti

**ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi
Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)
ADIS OCTAVIANI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris serta menguji pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Pemahaman perpajakan dapat diartikan sebagai seberapa baik wajib pajak memahami ketentuan dan prosedur yang berkaitan dengan pajak, sementara kualitas pelayanan pajak merujuk pada layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada para wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menggambarkan sikap wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk penelitian ini, metode kuantitatif digunakan dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 wajib pajak aktif dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan aplikasi SmartPLS 4.0. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan serta kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak tentang pajak dan semakin tinggi kualitas layanan yang mereka terima, pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak juga akan semakin positif. Hasil ini mendukung teori atribusi dan teori kepatuhan, yang menjelaskan bagaimana faktor internal dan eksternal dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak, serta memberikan implikasi untuk pengembangan edukasi perpajakan dan peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF TAX UNDERSTANDING AND TAX
SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE (Case Study at Tanah
Abang Dua Jakarta Tax Office)
ADIS OCTAVIANI**

ABSTRACT

This study aims to empirically analyze and test the influence of tax understanding and tax service quality on taxpayer compliance at the Jakarta Tanah Abang Dua Primary Tax Service Office (KPP Pratama). Tax understanding is defined as the extent to which taxpayers comprehend tax-related regulations and procedures, while tax service quality refers to the services provided by tax officials to taxpayers. Taxpayer compliance reflects the attitude of taxpayers in fulfilling their tax obligations correctly and in a timely manner, in accordance with applicable regulations. This study employs a quantitative method using primary data collected via questionnaires distributed to 100 active taxpayers using accidental sampling. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach and the SmartPLS 4.0 application. The findings indicate that both tax understanding and tax service quality have a positive and significant influence on taxpayer compliance. These results suggest that a better understanding of taxation and higher quality service lead to a more positive impact on taxpayer compliance. The findings support attribution theory and compliance theory—which explain how internal and external factors influence taxpayer compliance behavior—and offer implications for the development of tax education and the enhancement of service quality..

Keywords: Understanding of Taxation, Quality of Tax Services on Taxpayer Compliance

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>) KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN 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	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan 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 Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	8
2.1.2 Teori Kepatuhan (<i>Compliance theory</i>).....	9
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Pemahaman Perpajakan.....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Rerangka Pemikiran	21

2.2.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.3	Hipotesis	24
BAB III DESAIN DAN METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	25
3.2.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	25
3.2.2	Definisi Variabel Dependen (Y) dan Variabel Independen (X)	25
3.2.3	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5	Metode Analisis Data.....	32
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.2	Uji Kualitas Data.....	47
4.1.3	Pengujian Hipotesis.....	56
4.1.4	Hasil Analisis Data.....	57
4.2	Pembahasan	58
4.2.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3.2 Penelitian Skor Pernyataan.....	29
Tabel 4.1 Tingkat Respons Kuesioner Penelitian	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Rumah.....	41
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	42
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden atas Variabel Pemahaman Perpajakan	43
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	44
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden atas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	48
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	51
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan.....	52
Tabel 4.13 Pengujian Reabilitas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	55
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>F-Square</i>	56
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Realisasi Pendapatan Negara di Sektor Pajak Tahun 2020-2024	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas	70
Lampiran 2 Surat Persetujuan dan Izin Pelaksanaan Riset	71
Lampiran 3 Data Pengisian Kuesioner.....	72
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Kuesioner	78
Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	80
Lampiran 6 Hasil Output SmartPls 4 Outer Model.....	81
Lampiran 7 Hasil Output SmartPls 4 Inner Model	83
Lampiran 8 Bukti Formulir Bimbingan Tugas Akhir	84
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	88

