



**PENGARUH KEPERCAYAAN PUBLIK KEPADA
PEMERINTAH, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

ADINDA SAFITRI FIRMANSYAH

43222010137

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



**PENGARUH KEPERCAYAAN PUBLIK KEPADA
PEMERINTAH, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

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

ADINDA SAFITRI FIRMANSYAH

43222010137

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Safitri Firmansyah

NIM : 43222010137

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul “Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran” 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, 18 Januari 2026



Adinda Safitri Firmansyah

	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 : Adinda Safitri Firmansyah
NIM : 43222010137
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPERCAYAAN PUBLIK KEPADA PEMERINTAH, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)
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, 21 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/21/0000001045/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Adinda Safitri Firmansyah
NIM : 43222010137
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)

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



Dr. Nengzih, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0901027202

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-03266101



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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)”. Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih setinggi – tingginya atas kesempatan dan dukungan yang diberikan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini, khususnya kepada Ibu Dr. Nengzih M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, pengetahuan, saran, dan semangat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti program sarjana Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si, CA, selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran program yang diikuti penulis selama masa perkuliahan dan telah memberikan Dosen Pembimbing Skripsi yang luar biasa hebat kepada penulis.
4. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang terbaik kepada penulis.
5. Ibu Dr. Nengzih M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, pengetahuan, saran, dan semangat yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Yang teristimewa Ibu penulis Desy Fitriany dan Nenek penulis Sumiyati yang senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan

material yang tiada henti – hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat melewati masa – masa sulit dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat.

7. Widyawati & Benny Abdurrahman selaku bibi dan paman dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan finansial maupun dukungan moral dan semangat kepada penulis.
8. Marcha Addina Firmansyah dan Reza Fajari Firmansyah selaku kakak dan abang dari penulis yang senantiasa menghibur dan mendukung penulis.
9. Illafin Ziyad Ariyanto Pratama selaku partner penulis yang senantiasa membantu, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, serta selalu ada disaat suka maupun duka.
10. Aila Virdiana, Nazila Maulida Yasmin, Ananda Az-Kiyah Puti Salsabila, Audrey Andrea, dan Nadila Rusadi selaku teman dari penulis yang telah membantu penulis dalam melaksanakan prosedur penelitian dan memberikan support untuk penulis.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Adinda Safitri Firmansyah
NIM : 43222010137
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi Bisnis / S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Pengetahuan
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP
Pratama Jakarta Pancoran)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin 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.

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, 18 Januari 2026



Adinda Safitri Firmansyah

**PENGARUH KEPERCAYAAN PUBLIK KEPADA PEMERINTAH,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)

ADINDA SAFITRI FIRMANSYAH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti secara empiris tentang Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran, Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1.6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

MERCU BUANA

**THE INFLUENCE OF PUBLIC TRUST IN THE GOVERNMENT,
QUALITY OF TAX SERVICES, AND TAX KNOWLEDGE ON
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study at the Jakarta Pancoran Tax Office)
ADINDA SAFITRI FIRMANSYAH**

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence on the influence of public trust in the government, the quality of tax authorities' services, and tax knowledge on taxpayer compliance. The population in this study was individual taxpayers registered at the Jakarta Pancoran Tax Office (KPP Pratama) in South Jakarta. The sampling technique used in this study was simple random sampling. The sample size for this study was 100 individual taxpayers registered at the Jakarta Pancoran Tax Office (KPP Pratama). The analytical method used in this study was Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.1.1.6 software. The results of this study indicate that public trust in the government has no effect on taxpayer compliance, the quality of tax authorities' services has a positive effect on taxpayer compliance, and tax knowledge has a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords : Public Trust in the Government, Tax Authorities' Service Quality, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL / COVER.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	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.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kontribusi Penelitian.....	6
1.4.1 Kontribusi Teori.....	6
1.4.2 Kontribusi Praktik.....	6
1.4.3 Kontribusi Kebijakan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>).....	7
2.1.2 Teori Lereng Licin (<i>Slipery Slope Theory</i>).....	8
2.1.3 Teori Kepatuhan Wajib Pajak	8
2.1.4 Kepercayaan Publik Kepada pemerintah	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	10
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan.....	10
2.2 Rerangka Pemikiran	11
2.2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	15

2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.3	Pengaruh Pengeahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.3	Hipotesis	18
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN		19
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	19
3.2.1	Pengertian Variabel.....	19
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1	Populasi Penelitian.....	23
3.3.2	Sampel Penelitian	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Metode Analisis Data	25
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	25
3.5.2	Uji Outer Model.....	26
3.5.3	Uji Inner Model	27
3.5.4	Uji Fit Model (Goodness of Fit).....	28
3.5.5	Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Hasil.....	30
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.1.2	Uji Kualitas Data	36
4.1.3	Uji Hipotesis	44
4.2	Pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		50
5.1	Simpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelaporan SPT WPOP.....	2
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	22
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kuisisioner.....	23
Tabel 3. 3 Uji Inner Model.....	28
Tabel 4. 1 Data Penyebaran dan Pengembalian Kuisioer.....	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	31
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah.....	33
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus.....	34
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan	34
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	37
Tabel 4. 8 Pengujian Convergent Validity (Setelah Eliminasi)	39
Tabel 4. 9 Pengujian Average Variance Extracted (AVE).....	40
Tabel 4. 10 Pengujian Discriminant Validity.....	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 12 Nilai R- Square (R^2).....	43
Tabel 4. 13 Uji Fit Model.....	43
Tabel 4. 14 Path Coefficients.....	44

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4. 1 Diagram Konstruk.....	37
Gambar 4. 2 Hasil Uji Convergent Validity	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	56
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian di KPP Pratama Jakarta Pancoran	58
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Jawaban Kuisisioner.....	66
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas (Setelah Eliminasi).....	76
Lampiran 7 Hasil Uji AVE.....	78
Lampiran 8 Pengujian Discriminant Validity.....	78
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Lampiran 10 Hasil Uji R-Square	78
Lampiran 11 Hasil Uji Fit Model (Goodness of fit)	79
Lampiran 12 Hasil Uji Path Coefficients.....	79
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping)	79
Lampiran 14 Foto Kegiatan.....	80

