



**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)**

**TUGAS AKHIR
SKIRIPSI**

**OLEH
ADINDA SEKAR NUR AFFIAH
43222010043**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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



**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)**

**TUGAS AKHIR
SKIRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

OLEH

ADINDA SEKAR NUR AFFIAH

43222010043

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Sekar Nur Affiah
NIM : 43222010043
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: “Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM di Kecamatan Cipondoh)” 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, 09 April 2026



Adinda Sekar Nur Affiah

	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 SEKAR NUR AFFIAH
NIM : 43222010043
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** 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, 03 August 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/Agustus/03/0000001160/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Adinda Sekar Nur Affiah
NIM : 43222010043
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 06 Maret 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



Diah Iskandar, S.E., M.Si
NIDN/NUPTK: 0305046804

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-03266231



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)” untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan, arahan, bantuan, serta bimbingan ibu Diah Iskandar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, motivasi, nasehat dan semangat yang sangat bermanfaat dan mendukung kepada penulis. Selain daripada itu, penulis juga mengucapkan terima kasih 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 Kepala Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dra. Nurlis, Ak. M.Si. CA selaku Dosen Metodologi Penelitian
5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang terbaik kepada penulis.
6. Teristimewa, Papah Nurdin dan Mamah tercinta Sri Sulastri yang senantiasa memberikan doa, perhatian, kasih sayang, dukungan, motivasi dan ketulusan yang tiada henti-hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat melewati masa-masa sulit dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Serta Fachrul Irfan Fahlevi selaku kakak dari penulis yang memberi dukungan dan Alm Hafizh Afriansyah selaku adik dari penulis.

7. Irma Nurmalasari, Rihadatul Aisy, Wilan Islamiyah, Amalia Zhahrina, Rodhita Pitaloka dan Racing gank selaku sahabat yang selalu bersama penulis, menemani penulis dalam melakukan penelitian dan saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman seangkatan S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana Meruya yang selalu kompak dan mendukung satu sama lain dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis, semoga penelitian penulisan ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 21 Juni 2026



Adinda Sekar Nur Affiah



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

Sebagai sivitalis akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Sekar Nur Affiah
NIM : 43222010043
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Kecamatan Cipondoh)

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 menyampaikan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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, 23 Februari 2026

Yang menyatakan,



Adinda Sekar Nur Affiah

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan
Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM
Kecamatan Cipondoh)

Adinda Sekar Nur Affiah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, serta tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Cipondoh. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui metode survei, yaitu penyebaran kuesioner kepada 125 pelaku UMKM yang ditetapkan sebagai sampel berdasarkan rumus Hair. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sanksi pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pemahaman dan pendidikan, serta faktor eksternal berupa kualitas pelayanan, dibandingkan dengan faktor sanksi. Penelitian ini berlandaskan pada *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih edukatif dan persuasif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata kunci: Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

The Impact of Understanding Taxation, Tax Penalties, Service Quality and Education Level on Taxpayer Compliance (A Case Study of MSMEs in Cipondoh Subdistrict)

Adinda Sekar Nur Affiah

ABSTRACT

This study aims to examine and obtain empirical evidence regarding the influence of taxation understanding, tax penalties, service quality, and education level on the tax compliance of MSMEs in Cipondoh Subdistrict. The study was conducted using a quantitative approach through a survey method, namely distributing questionnaires to 125 MSME actors who were selected as samples based on Hair's formula. The collected data were then analyzed using the Partial Least Square (PLS) method with the help of SmartPLS software. The analysis results show that tax understanding, service quality, and education level have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance, while tax penalties do not show a significant effect. These findings indicate that the level of MSME taxpayer compliance is more influenced by internal factors, such as understanding and education, and external factors in the form of service quality, than by sanctions. This study is based on the Theory of Planned Behavior, which explains that compliance behavior is influenced by attitudes, subjective norms, and perceptions of behavioral control. The results of this study are expected to provide input for the Directorate General of Taxes and the government in designing more educational and persuasive policies to improve MSME taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Tax Penalties, Service Quality, Education Level, Tax Compliance of Micro, Small, and Medium Enterprises.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)	7
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	8
2.1.2 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	9
2.1.3 Pemahaman Perpajakan.....	10
2.1.4 Sanksi Pajak.....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan	12
2.1.6 Tingkat Pendidikan.....	12
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Rerangka Pemikiran	20
2.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.2.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21

2.3 Hipotesis.....	22
BAB III.....	23
DESAIN DAN METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	23
3.2.1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	23
3.2.2 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Populasi dan Sempel Penelitian	31
3.3.1 Populasi Penelitian.....	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Metode Analisis.....	33
3.4.1 Deskripsi Objek Penelitian	33
3.4.2 Deskripsi Variabel.....	34
3.4.3 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	34
3.4.4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	36
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil	38
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.2 Deskriptif Variabel/Statistik Deskriptif.....	42
4.1.3 Uji Kualitas Data	48
4.1.4 Hasil Analisis Data	54
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
4.2.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Melaporkan SPT di Kecamatan Cipondoh	2
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Sebelumnya	16
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 Kepemilikan NPWP	39
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Gender	39
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	41
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Usaha	41
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Omzet Tahun	42
Tabel 4. 9 Pernyataan/Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
Tabel 4. 10 Pernyataan/Indikator Pemahaman Pajak.....	44
Tabel 4. 11 Pernyataan/Indikator Sanksi Pajak	45
Tabel 4. 12 Pernyataan/Indikator Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 13 Pernyataan/Indikator Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4. 14 Outer Loading Uji <i>Convergent Validity</i>	48
Tabel 4. 15 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4. 16 <i>Fornell Lacker Criterion</i>	50
Tabel 4. 17 <i>HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio)</i>	50
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 19 <i>Inner Collinearity</i>	52
Tabel 4. 20 <i>R Square</i>	52
Tabel 4. 21 <i>F Square</i>	53
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis	54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (Outer Model) <i>Convergent Validity</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas	73
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Kecamatan Cipondoh	74
Lampiran 3: Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 4 : Tabulasi Data Kuesioner	90
Lampiran 5 : Hasil Output SmartPLS	105
Lampiran 6 : Dokumentasi Wajib Pajak UMKM.....	108
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	109

