PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN SOSIAL WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANGGIETA KRISTA MAHARANI RAMADHANIAH

43222010103

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MERCU BUANA
2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN SOSIAL WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

ANGGIETA KRISTA MAHARANI RAMADHANIAH

43222010103

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MERCU BUANA
2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah
NIM	:	43222010102
Fakultas/Program Studi	:	S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

" Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)." 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.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Februari 2026



Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah

lib.mercubuana.ac.id

	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	: ANGGIETA KRISTA MAHARANI RAMADHANIAH
NIM	: 43222010103
Fakultas / Program Studi	: FEB / Akuntansi
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN SOSIAL WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)
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, 21 August 2026

Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/Agustus/21/0000001201/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah
NIM	:	43222010103
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)

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. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 0311066802

LPTA-03266073

Scan QR or click here to

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)".** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat kelulusan program kesarjanaan S1 Akuntansi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta kontribusi dari berbagai pihak, khususnya untuk Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengetahuan, arahan, saran, bimbingan, semangat, waktu dan nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada semua pihak yang membantu, mendo'akan serta memberikan dukungan dan semangat, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Hari Setiawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi memberikan dukungan selama proses penyelesaian studi sarjana.
3. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Akuntansi yang memberikan motivasi dan dukungan kepada mahasiswanya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis tercinta yaitu Ayah Edi Sudarso dan Mama Ummi Habibah. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang

lib.mercubuana.ac.id

tiada henti. Dukungan moral dan spiritual yang terus menerus diberikan telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada kedua adik kandung tercinta, Rangga dan Nayla. Terima kasih atas kehadiran kalian yang selalu membawa kebahagiaan, semangat, dan motivasi.
7. Kepada teman seperjuangan penulis yaitu Kupad yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan sepanjang proses penyusunan skripsi dan menjalani perkuliahan, yaitu: Andhika Permana, Arif Rivaldo, Arkhan Arrafi, Bunga Hersita, Fahdiah, Febriani Sulestyowati, Fajar Akmal, Al Ghozali, Glorio Pratama, Himatul Khasanah, Izza Latifa, Leny Aulia, Yohan Otto, dan Wulan Anggraini.
8. Teruntuk teman rumah penulis yaitu Ferina Rachma, Annisa Nur Afifah, dan Nanda Mutiara, terima kasih karena sampai sekarang selalu ada dan mendukung penulis hingga saat ini.
9. Terakhir, terima kasih kepada diriku sendiri, Anggi. Terima kasih telah berusaha dengan sungguh-sungguh untuk meyakinkan diri sendiri bahwa kamu bisa. Berbahagilah selalu dengan dirimu sendiri dan rayakan kehadiranmu sebagai berkah di setiap tempat yang kamu singgahi. Hargailah setiap usaha dan doa yang selalu kamu panjatkan kepada-Nya. Allah telah mengatur dan memberikan bagian terbaik dalam perjalanan hidupmu. Semoga setiap langkah penuh kebaikan selalu menyertaimu dan senantiasa meridhaimu, aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan ke depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama	:	Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah
NIM	:	43222010103
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur).

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.

Jakarta, 9 Februari 2026
Yang menyatakan,



Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah

lib.mercubuana.ac.id

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur)

Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar Di KPP Pratama Tangerang Timur dengan sampel penelitian sebanyak 115 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu jenis data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber pertama, dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berdasarkan komponen atau varian dengan alternatif *Partial Least Squares* (PLS) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0.9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Lingkungan Sosial Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Lingkungan Sosial Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

The Influence Of Tax Knowledge, Tax Service Quality, And Taxpayer Social Environment On Individual Taxpayer Compliance In Msmes (Empirical Study On Individual Taxpayers In Msmes Registered At The East Tangerang Pratama Tax Office)

Anggieta Krista Maharani Ramadhaniah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Tax Knowledge, Quality of Tax Authorities Services, and Taxpayers' Social Environment on the Compliance of Individual Taxpayers of MSMEs (Empirical Study on Individual Taxpayers of MSMEs Registered at the East Tangerang Pratama Tax Office). The population used in this study is Individual Taxpayers of MSMEs Registered at the East Tangerang Pratama Tax Office with a research sample of 115 taxpayers. The data used in this study is primary data, namely the type of research data obtained directly from the first source, in this research was collected through distributing questionnaires and then analyzed using the Structural Equation Modeling method based on components or variants with Partial Least Squares (PLS) alternatives using the SmartPLS 4.0.9 application. The results of this study indicate that Tax Knowledge, Quality of Tax Authorities Services and Taxpayers' Social Environment have an effect on the Compliance of Individual Taxpayers of MSMEs.

Keyword: *Tax Knowledge, Tax Service Quality, Taxpayer Social Environment, and Taxpayer Compliance*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian 6
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian 7
1.3.1 Tujuan Penelitian 7
1.3.2 Kontribusi Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **8**
2.1 Kajian Pustaka 8
2.1.1 Theory of Planned Behaviour 8
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM 9
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan 12
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus 14
2.1.5 Lingkungan Sosial Wajib Pajak 16
2.1.6 Penelitian Terdahulu 17
2.2 Rerangka Pemikiran 26
2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM 26

lib.mercubuana.ac.id

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM 27
2.2.3 Pengaruh Lingkungan Sosial Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM 28
2.3 Hipotesis 29
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel 30
3.2.1. Operasionalisasi Variabel 30
3.2.2. Skala Pengukuran 35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 35
3.3.1. Populasi Penelitian 35
3.3.2. Sampel Penelitian 36
3.4 Teknik Pengumpulan Data 37
3.5 Metode Analisis Data 38
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif 39
3.5.2. Uji PLS *(Partial Least Square)* 39
3.5.3. Pengujian Hipotesis 42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Hasil 43
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian 43
4.1.2 Uji Kualitas Data 53
4.1.3 Pengujian Hipotesis 60
4.1.4 Hasil Analisis Data 62
4.2 Pembahasan 63f
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 69
5.1 Simpulan 69
5.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 72
DAFTAR LAMPIRAN 77

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh 2
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan UMKM KPP Pratama Tangerang Timur 3
Tabel 2. 1 Penghasilan UMKM 12
Tabel 2. 2 Daftar Penelitian Terdahulu 21
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran 33
Tabel 3. 2 Skor Untuk Jawaban Kuesioner 35
Tabel 4. 1 Persentase Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner 44
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 44
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia 45
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis UMKM 46
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Omzet 46
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Wajib Pajak Terdaftar di KPP Tangerang Timur 47
Tabel 4. 7 Kategori Rentang Skor Analisis Deskriptif 48
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Perpajakan 48
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ... 50
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Sosial 51
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 52
Tabel 4. 12 Hasil Uji *Convergent Validity* 53
Tabel 4. 13 Hasil *Average Variance Extracted (AVE)* 55
Tabel 4. 14 Uji *Discriminant Validity (Cross Loading)* 56
Tabel 4. 15 Uji *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability* 58
Tabel 4. 16 Uji *R-Square* (R^2) 58
Tabel 4. 17 Uji *F-Square* (F^2) 59
Tabel 4. 18 Uji *Variance Inflation Factor (VIF)* 60
Tabel 4. 19 Uji *Path Coefficient* 61

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual 29
Gambar 4. 1 *Full Structural Models* 54
Gambar 4. 2 *Bootstrapping Models* 61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Penelitian Kampus 77
Lampiran 2. Surat Izin Permohonan Penelitian DJP 78
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian 79
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner 82
Lampiran 5. Hasil Uji Convergent Validity 97
Lampiran 6. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) 99
Lampiran 7. Hasil Uji Discriminant Validity 100
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas 101
Lampiran 9. Hasil Uji R-Square, F-Square dan VIF 102
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis 103
Lampiran 11. Dokumentasi Pengisian Kuesioner 104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id