# PENGARUH KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM PADA KECAMATAN KEMBANGAN

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

**RENITA OKTAVIONA**

**43222010112**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

lib.mercubuana.ac.id

# PENGARUH KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM PADA KECAMATAN KEMBANGAN

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program S1 Akuntansi**


**RENITA OKTAVIONA**

**43222010112**


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



lib.mercubuana.ac.id

# HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Renita Oktaviona |
| NIM | : 43222010112 |
| Fakultas/Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi |

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul "Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM pada Kecamatan Kembangan" 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 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 diguanakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2026




Renita Oktaviona



lib.mercubuana.ac.id

# SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

| | | |
|---|---|---|
| MERCU BUANA | **BIRO PERPUSTAKAAN**<br>**UNIVERSITAS MERCU BUANA** | Q |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No.Dokumen | 1-1-3.4.11.00 | Distribusi | | | | | | |
| Tgl. Efektif | 25 September 2024 | | | | | | | |

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

| | |
|---|---|
| **Nama** | : RENITA OKTAVIONA |
| **NIM** | : 43222010112 |
| **Fakultas / Program Studi** | : FEB / Akuntansi |
| **Jenis** | : Skripsi |
| **Judul Tugas Akhir** | : PENGARUH KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM PADA KECAMATAN KEMBANGAN |
| **Hasil Pengecekan Turnitin** | : 24% |

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **24%** 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, 22 September 2026
**Kepala Biro Perpustakaan**

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/September/22/0000001505/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Renita Oktaviona |
| NIM | : | 43222010112 |
| Fakultas/Program Studi | : | Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi |
| Judul Tugas Akhir | : | Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM pada Kecamatan Kembangan |

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 12 Agustus 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

Mulyana Chandra Hadiati, S.Si., M.Ak
NIDN/NUPTK: 8998220021

| 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-09266855

*Scan QR or click here to Verification*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas Rahmat dan Karunianya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM pada Kecamatan Kembangan". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis sadar sebagai manusia yang banyak akan kekurangan dan kesalahan dalam menyelesaikan penelitian ini dikarenakan keterbatasan dari pengetahuan dan pengalaman diri penulis. Penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan serta arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Mulyana Chandra Hadiati, S.Si,M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengetahuan, arahan, saran, bimbingan, semangat, waktu dan nasehat-nasehat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu, mendo'akan serta memberikan dukungan dan semangat, yaitu:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Hari Setiawati, Ak., M.Si., CA Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Seluruh Dosen dan staf Universitas Mercu Buana
5. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan hormati. Meskipun keluarga kita tidak terbiasa menyampaikan perasaan secara langsung, saya selalu tahu dan merasakan bahwa di balik keheningan tersebut mengalir doa-doa tulus yang tidak pernah terputus, namun setiap pengorbanan dan kehadiran Bapak dan Ibu adalah bukti nyata dari cinta yang tiada tara. Setiap langkah perjuangan hingga selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari restu, harapan, dan doa yang senantiasa Bapak dan Ibu panjatkan.



lib.mercubuana.ac.id

6. Kepada sahabat-sahabat tercinta penulis Nasywa Qonita Tsabita, Putri Permatasari Fasihah, Putri Aprillia, Rena Renata Melanda. Perjumpaan kita di bangku perkuliahan merupakan anugerah yang tidak pernah penulis sangka sebelumnya. Kalian bukan sekadar teman seperjalanan, melainkan keluarga yang tumbuh bersama dalam suka dan duka proses akademik maupun kehidupan pribadi. Kehadiran kalian selalu menjadi tempat berbagi cerita, pendengar setia. Setiap tawa, diskusi, dan dukungan tulus yang tercipta di antara kita menjadi kekuatan tersendiri dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan.
7. Kepada teman-teman magang penulis Nadya Nuril Muthmainnah, Sarah Aini, Winanda Oktovia, dan Ayla Nathania. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan, serta bantuan tulus yang telah diberikan, Kehadiran kalian di setiap masa sulit senantiasa menjadi penguat serta penunjuk arah, dan penulis sangat mengapresiasi kepedulian, kesabaran, serta ketulusan hati yang selalu tercurah selama masa kebersamaan ini.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan banyak keterbatasan dari penulis, dari pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi diri penulis dan pembaca semua. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan permohonan maaf apabila dalam penyusunan skrispi ini ada kesalahan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2026



Renita Oktaviona



lib.mercubuana.ac.id

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

| | |
|---|---|
| Nama | : Renita Oktaviona |
| NIM | : 43222010112 |
| Fakultas/Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM pada Kecamatan Kembangan |

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.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2026

Yang menyatakan,




Renita Oktaviona



lib.mercubuana.ac.id

# PENGARUH KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM PADA KECAMATAN KEMBANGAN

**RENITA OKTAVIONA**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak UMKM pada Kecamatan Kembangan. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh rendahnya tingkat kontribusi pajak dari sektor UMKM meskipun perannya sangat signifikan terhadap PDB nasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 wajib pajak UMKM yang dipilih dengan rumus Slovin. Data dianalisis dengan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM Kecamatan Kembangan.

**Kata Kunci: Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Pajak, UMKM.**

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# *THE EFFECT OF TAX AWARENESS, TAX SANCTION AND TAX AUTHORITY SERVICES ON MSME TAX COMPLIANCE IN KEMBANGAN DISTRICT*

**RENITA OKTAVIONA**

## *ABSTRACT*

*This study aims to analyze the effect of tax awareness, tax sanctions, and tax authority services on the tax compliance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Kembangan District. The background of this study is base don't here latively low tax contribution from the MSME sector despite its significan trole in Indonesia's national Gross Domestic Product (GDP). This study employed a quantitative research approach using a survey method by distributing questionnaires to 100 MSME tax payers selected using the Slovin formula. The collected data were analyz edusing the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The results indicate that tax awareness, tax sanctions, and tax authority services have a positive and significant effect on the tax compliance of MSME tax payers in Kembangan District.*

***Keywords:** Tax Awareness, Tax Sanctions, Tax Officer Services, Tax Compliance, MSMEs.*



lib.mercubuana.ac.id

# 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 ..... xiii
DAFTAR GAMBAR ..... xiv
DAFTAR LAMPIRAn ..... xv
**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian ..... 4
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian ..... 4
1.3.1 Tujuan penelitian ..... 4
1.3.2 Kontribusi Penelitian ..... 5
**BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ..... 6
2.1 Kajian Pustaka ..... 6
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB) ..... 6
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak ..... 7
2.1.3 Kesadaran Perpajakan ..... 8
2.1.4 Sanksi Perpajakan ..... 9
2.1.5 Pelayanan Fiskus ..... 10
2.2 Penelitian Terdahulu ..... 12
2.3 Rerangka Penelitian ..... 18
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ... 19



lib.mercubuana.ac.id

2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 20
2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 21
2.4 Hipotesis ..... 22
**BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN** ..... 24
3.1 Jenis Penelitian ..... 24
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel ..... 24
3.2.1 Variabel Dependen (Y) ..... 24
3.2.2 Variabel Independen (X) ..... 25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian ..... 31
3.3.1 Sampel Penelitian ..... 31
3.4 Teknik pengumpulan Data ..... 33
3.5 Metode Analisis Data ..... 33
3.5.1 Analisis Deskriptif ..... 34
3.5.2 Evaluasi Model *(Outer Model)* ..... 34
3.6 Evaluasi Model Struktural *(Inner Model)* ..... 35
3.6.1 R *Square* ..... 35
3.6.2 F Square ..... 36
3.6.3 Variance Inflation Factor (VIF) ..... 36
3.7 Uji Hipotesis Signifikansi Variabel Independen ..... 36
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** ..... 38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian ..... 38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 38
4.1.2 Karakteristik Responden ..... 38
4.2 Analisis Deskriptif ..... 40
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak ..... 40
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak ..... 41
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ..... 42
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ..... 43
4.3 Analisis Data ..... 45
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* ..... 45
4.4 Evaluasi Model Struktural *(Inner Model)* ..... 50
4.4.1 Interpretasi R Square ..... 50
4.4.2 Interpretasi F *Square* ..... 51
4.4.3 Uji Multikolinearitas (VIF) ..... 52



lib.mercubuana.ac.id

4.5 Uji Signifikansi Model ..... 52
4.6 Pembahasan ..... 53
4.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .. 53
4.6.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak ..... 54
4.6.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 55
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN** ..... 56
5.1 Simpulan ..... 56
5.2 Saran ..... 57
DAFTAR PUSTAKA ..... 59
LAMPIRAN ..... 63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak UMKM Kecamatan Kembangan ..... 1
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu ..... 15
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel ..... 29
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner ..... 33
Tabel 4.1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 39
Tabel 4.2 KarakterisitikRespondenBerdasarkanUsia ..... 39
Tabel 4.3Karakteristik responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP ..... 39
Tabel 4.4StatistikDeskriptifVariabel Kesadaran Pajak ..... 40
Tabel 4.5Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak ..... 41
Tabel 4.6Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayann Fiskus ..... 43
Tabel 4.7Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ..... 44
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Convergent Validity ..... 47
Tabel 4 9 Hasil Pengujian Dicriminat Calidity ..... 48
Tabel 4.10 Average Extracted (AVE) ..... 49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas ..... 49
Tabel 4 12 Hasil R-Square ..... 50
Tabel 4.13 Hasil Interpretasi F-Square ..... 51
Tabel 4.14 Hasil Pengujian VIF ..... 52
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis ..... 52

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran ..... 22
Gambar 4. 1 Pengukuran Outer Model ..... 46

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian ..... 63
Lampiran 2 Surat Persetujuan Hasil Riset ..... 64
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian ..... 65
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner..... 68
Lampiran 5 Hasil Output asli SmartPLS..... 80
Lampiran 6 Dokumentasi ..... 83
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup ..... 84

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id