PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(Studi Kasus pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

PUTRI PERMATASARI FASIHAH

43222010114

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

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(Studi Kasus pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program S1 Akuntansi

PUTRI PERMATASARI FASIHAH

43222010114

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

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Putri Permatasari Fasihah
NIM	: 43222010114
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Pajak dan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM pada Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)" 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 da saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 4 September 2026



Putri Permatasari Fasihah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

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

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: PUTRI PERMATASARI FASIHAH
NIM	43222010114
Fakultas / Program Studi	: FEB / Akuntansi
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)
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, 17 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/September/17/0000001447/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Putri Permatasari Fasihah
NIM	:	43222010114
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (studi kasus pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)

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

Orlin Cicilia, S.E., M.Ak
NIDN/NUPTK: 0326109201

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-09266822

Scan QR or click here to Verification

UNIVERSITAS MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan dan menyusun penelitian yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan pajak, dan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)" sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Serta tidak lupa shalawat serta salam bagi Baginda Rasulullah Saw yang telah membimbing kita menuju jalan yang lurus.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan, kekurangan, dan jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis. Sehingga dalam penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan saran dan dukungannya dalam penyusunan penelitian ini, khususnya terima kasih kepada ibu Orlin Cicilia, SE., M.Ak., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, saran, dan bimbingan kepada peneliti dalam melakukan penelitian dan penyusunan penelitian ini. Selain itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M, Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA. selaku Ketua Program S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Diah Iskandar, SE., M.Si. dan Ibu Fransisca Listyaningsih Utami, S.E., M.Ak. selaku Sekertaris Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Suharto dan Ibu Fakturotun, Siti Rahmawati selaku kakak dan Azkya Shifa Fayroza selaku adik yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada hentinya kepada peneliti, serta fasilitas-

lib.mercubuana.ac.id

fasilitas yang telah diberikan kepada peneliti dalam menjalanin masa perkuliahan dan penyusunan penelitian.

6. Terima kasih untuk bestie-bestieku, Renita, Nasywa, Putri Aprilia, dan Renata**,** yang selalu ada, membantu, dan memberikan semangat di saat penulis sedang kesusahan. Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi cerita dan selalu menemani setiap prosesnya.
7. Terima kasih juga untuk Nova, Novi, Asti, dan Nurul yang selalu bersedia mendengarkan segala keluh kesah penulis, terutama di saat penulis sedang merasa sangat pusing dan lelah. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan semangat yang telah diberikan.

Disamping itu, karena adanya keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti, maka seluruh kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati oleh peneliti. Peneliti berharap semoga penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang berkepentingan dan membutuhkan.

Jakarta, 25 Juli 2026



Putri Permatasari Fasihah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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	: Putri Permatasari Fasihah
NIM	: 43222010114
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Pajak dan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM pada Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)

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.

Jakarta, 4 September 2026

Yang menyatakan,



Putri Permatasari Fasihah

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(Studi Kasus pada UMKM Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat)

PUTRI PERMATASARI FASIHAH

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam membiayai pembangunan nasional dan mendukung penyelenggaraan berbagai kebutuhan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi salah satu faktor yang mendukung optimalisasi penerimaan negara. Dalam pelaksanaannya, kepatuhan wajib pajak UMKM masih menjadi perhatian karena dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pemahaman pajak, pelayanan pajak, dan penggunaan *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman pajak, pelayanan pajak, dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat. Pemahaman pajak merupakan pengetahuan dan kemampuan wajib pajak dalam memahami ketentuan serta kewajiban perpajakan, pelayanan pajak merupakan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memperoleh informasi dan bantuan perpajakan, sedangkan *e-filing* merupakan sarana penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sementara itu, *e-filing* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman pajak dan kualitas pelayanan pajak dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan penggunaan *e-filing* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada objek penelitian.

Kata Kunci: Pemahaman Pajak, Pelayanan Pajak, *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM

lib.mercubuana.ac.id

THE EFFECT OF TAX UNDERSTANDING, TAX SERVICES AND E-FILING ON MSME TAX COMPLIANCE (A Case Study of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Kebon Jeruk District, West Jakarta City)

PUTRI PERMATASARI FASIHAH

ABSTRACT

Tax is one of the main sources of state revenue and plays an important role in financing national development and supporting the provision of various public needs. Taxpayer compliance in fulfilling tax obligations is one of the factors that supports the optimization of state revenue. In practice, tax compliance among MSME taxpayers remains a concern as it can be influenced by various factors, including tax understanding, tax services, and the use of e-filing. This study aims to analyze the effect of tax understanding, tax services, and e-filing on MSME taxpayer compliance in Kebon Jeruk District, West Jakarta City. Tax understanding refers to the knowledge and ability of taxpayers to understand tax regulations and obligations, tax services refer to services provided to taxpayers in obtaining tax-related information and assistance, while e-filing refers to an electronic facility for submitting tax returns. Taxpayer compliance refers to the condition in which taxpayers fulfill their tax obligations in accordance with applicable regulations. This study employs a quantitative approach with a causal research design. The data were collected through questionnaires distributed to MSME taxpayers. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results show that tax understanding and tax services have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. Meanwhile, e-filing does not have a significant positive effect on MSME taxpayer compliance. The results indicate that improving tax understanding and the quality of tax services can support increased MSME taxpayer compliance, while the use of e-filing has not shown a significant effect on MSME taxpayer compliance in the research setting.

***Keywords:* Tax Understanding, Tax Services, E-Filing, Taxpayer Compliance, MSMEs.**

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kontribusi Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **9**
2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB) 9
2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) 11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 13
2.1.4 Pemahaman Pajak 14
2.1.5 Pelayanan Pajak 15
2.1.6 E-Filing 17
2.1.7 Penelitian Terdahulu 18
2.2 Rerangka Pemikiran 23
2.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 23
2 2.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 24

lib.mercubuana.ac.id

2.2.3 Pengaruh Pemanfaatan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 25
2.3 Hipotesis 27
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN 28
3.1 Jenis Penelitian 28
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel 28
3.2.1 Variabel Dependen (Y) 29
3.2.2 Variabel Independen (X) 30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 33
3.3.1 Populasi Penelitian 33
3.3.2 Sampel Penelitian 34
3.4 Teknik Pengumpulan Data 35
3.4.1 Skala Pengukuran 35
3.5 Metode Analisis Data 36
3.5.1 Statistik Deskriptif 36
3.5.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 36
3.5.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 38
3.6 Uji Hipotesis 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Hasil 41
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian 41
4.1.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 53
A. Uji Validitas 53
B. Uji Reliabilitas 57
4.1.3 Evaluasi Model Struktural *(inner Model*) 58
A. Persamaan Regresi Linier Berganda 58
B. Uji Multikolineritas 59
C. Uji Koefisien Determinasi 60
4.1.4 Uji Hipotesis 61
4.2 Pembahasan 62
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 62
4.2.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 63

lib.mercubuana.ac.id

4.2.3 Pengaruh *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....66
5.1 Kesimpulan.....66
5.2 Saran.....67
DAFTAR PUSTAKA.....70
LAMPIRAN.....74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah UMKM di Indonesia 2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 32
Tabel 3.2 Skor untuk Jawaban Kuesioner 36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden 42
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Pemahaman Pajak 44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan Pajak 47
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel E-Filing 49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 51
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Covergent Validity 53
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Discriminant Validity 56
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE) 57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas 58
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas 60
Tabel 4.11 Hasil Uji R-Square 61
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tax Ratio Indonesia 1
Gambar 1.2 Jumlah UMKM Terdaftar di Kecamatan Kebon Jeruk Tahun 2021-2025 4
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran 26
Gambar 4.1 Pengukuran Inner Model 59

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin dari Kampus 74
Lampiran 2 Surat Izin Riset 75
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian 76
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner 81
Lampiran 5 Hasil Output asli SmartPLS 93
Lampiran 6 Dokumentasi 96
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup 97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id