# PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPERCAYAAN TERHADAP PEMERINTAH DAN NORMA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

**FARHAN ALAM**

**43222010014**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2026**

# PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPERCAYAAN TERHADAP PEMERINTAH DAN NORMA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

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


**FARHAN ALAM**

**43222010014**


**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2026**

# HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah:

| | |
|---|---|
| Nama | : Farhan Alam |
| Nim | : 43222010014 |
| Program Studi | : S1 Akuntansi |
| Tanggal | : 15 Agustus 2026 |

Menayatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

"Pengaruh Pemahaman Pajak, Kepercayaan terhadap Pemerintah dan Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" 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 semestinya.

Jakarta, 15 Agustus 2026




Farhan Alam

| | | |
|---|---|---|
| UNIVERSITAS 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** | : FARHAN ALAM |
| **NIM** | 43222010014 |
| **Fakultas / Program Studi** | : FEB / Akuntansi |
| **Jenis** | : Skripsi |
| **Judul Tugas Akhir** | : PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPERCAYAAN TERHADAP PEMERINTAH DAN NORMA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI |
| **Hasil Pengecekan Turnitin** | : 23% |

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **23%** 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, 12 October 2026
**Kepala Biro Perpustakaan**

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/Oktober/12/0000001723/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Farhan Alam |
| NIM | : | 43222010014 |
| Fakultas/Program Studi | : | Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi |
| Judul Tugas Akhir | : | Pengaruh Pemahaman Pajak, Kepercayaan terhadap Pemerintah dan Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi |

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 14 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



Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP
NIDN/NUPTK: 0311098304

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0311066802

LPTA-08266748

*Scan QR or click here to Verification*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya 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 yang telah memberikan kelancaran program yang diikuti penulis selama masa perkuliahan dan telah memberikan Dosen Pembimbing Skripsi yang luar biasa hebat kepada penulis.
4. Bapak Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu, membimbing, memberikan saran dan memperluas wawasan pikiran penulis serta motivasi dan memberikan nasehat kepada penulis hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Ibu Dra. Nurlis, Ak. M.Si. CA selaku Dosen Pembimbing mata kuliah Metodologi Penelitian yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
7. Teruntuk keluarga saya yang sudah banyak berjasa kepada penulis, memberikan dukungan, arahan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana Meruya yang

selalu kompak dan mendukung satu sama lain dari awal perkuliahan hingga saat ini. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 15 Agustus 2026



Farhan Alam

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

| | |
|---|---|
| Nama | : Farhan Alam |
| NIM | : 43222010014 |
| Fakultas/Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis / S1 Akuntansi |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Pemahaman Pajak, Kepercayaan terhadap Pemerintah dan Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi |

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive 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, 15 Agustus 2026

Yang menyatakan,




Farhan Alam

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPERCAYAAN TERHADAP PEMERINTAH DAN NORMA SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**FARHAN ALAM**

# ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh pemahaman pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, dan norma sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kembangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif kausal dengan jenis data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) efektif yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 148 responden yang datanya dapat diolah. Metode analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* pengolahan data yang digunakan adalah program *SmartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, dan norma sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci**: Pemahaman Pajak, Kepercayaan terhadap Pemerintah, Norma Sosial, Kepatuhan Wajib Pajak.

**THE INFLUENCE OF TAX UNDERSTANDING, TRUST IN GOVERNMENT, AND SOCIAL NORMS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE**

**FARHAN ALAM**

## *ABSTRACT*

*The purpose of this study is to analyze and examine the effect of tax understanding, trust in government, and social norms on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Kembangan. The type of this research is quantitative research with a causal associative approach utilizing primary data obtained from questionnaires distributed to effective individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Kembangan. Sampling was carried out using the random sampling technique, obtaining a sample of 148 respondents whose data could be processed. The data analysis method of this study uses Partial Least Square (PLS) with the data processing software being SmartPLS version 4.0. The results of this study show that tax understanding, trust in government, and social norms have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

***Keywords****: Tax Understanding, Trust in Government, Social Norms, Tax Compliance.*

# DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL** ..... **0**
**HALAMAN JUDUL** ..... **i**
**HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI** ..... **ii**
**PERNYATAAN *SIMILARTY CHECK*** ..... **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** ..... **xii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xiii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1
1.2 Perumusan Masalah ..... 5
1.3 Tujuan Penelitian ..... 6
1.4 Kontribusi Penelitian ..... 6
**BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ..... **8**
2.1 Kajian Pustaka ..... 8
2.1.1 Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*) ..... 8
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak ..... 10
2.1.3 Pemahaman Pajak ..... 12
2.1.4 Kepercayaan terhadap Pemerintah ..... 13
2.1.5 Norma Sosial ..... 15
2.1.6 Daftar Penelitian Terdahulu ..... 16
2.2 Rerangka Pemikiran ..... 21
2.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 22
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 23

2.2.3 Pengaruh Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 23
2.3 Hipotesis ..... 25
**BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN ..... 26**
3.1 Jenis Penelitian ..... 26
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel ..... 26
3.2.1 Definisi Operasionalisasi Variabel ..... 27
3.2.2 Pengukuran Variabel ..... 33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian ..... 34
3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 35
3.5 Metode Analisis Data ..... 36
3.5.1 Analisis Deskriptif ..... 36
3.5.2 Partial Least Square (PLS) ..... 37
3.5.3 Langkah – langkah Pengujian SmartPLS ..... 38
a. Model Pengukuran (Outer Model) ..... 38
b. Model Struktural (Inner Model) ..... 41
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 47**
4.1 Hasil ..... 47
4.1.1 Statistik Deskriptif/ Deskripsi Objek Penelitian ..... 47
4.1.2 Uji Kualitas Data ..... 57
4.1.3 Pengujian Hipotesis ..... 62
4.1.4 Hasil Analisis Data ..... 63
4.2 Pembahasan ..... 65
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..... 65
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..... 66
4.2.3 Pengaruh Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..... 67
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 69**
5.1 Kesimpulan ..... 69
5.2 Saran ..... 69
**DAFTAR PUSTAKA ..... 71**
**LAMPIRAN ..... 74**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepatuhan SPT Tahunan OP 2020 s.d 2024 ..... 2
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu ..... 16
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel ..... 29
Tabel 3.2 Skala Likert ..... 33
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisoner ..... 48
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 48
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Usia ..... 49
Tabel 4.4 Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 49
Tabel 4.5 Profil Berdasarkan Profesi ..... 50
Tabel 4.6 Profil Berdasarkan Pendapatan Per Bulan ..... 51
Tabel 4.7 Profil Berdasarkan Status Perpajakan ..... 52
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Pemahaman Pajak ..... 53
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Kepercayaan terhadap Pemerintah ..... 54
Tabel 4.10 Uji Deskriptif Norma Sosial ..... 55
Tabel 4.11 Uji Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak ..... 56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Convergent Validity (Outer Loadings) ..... 57
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Convergent Validity (Average Variance Extracted) .. 58
Tabel 4.14 Hasil Discriminant Validity (Fornell-Larcker criterion) ..... 59
Tabel 4.15 Hasil Discriminant Validity (Cross Loadings) ..... 60
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Cronbach Alpha ..... 61
Tabel 4.17 Hasil Pengujian R-Square ..... 61
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis ..... 62

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran ..... 25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Convergent Validity ..... 58

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitan..... 74
Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian ..... 75
Lampiran 3. Kuisoner Penelitain..... 77
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian ..... 86
Lampiran 5. Hasil Uji Kualitas Data..... 90