



**PENGARUH LITERASI PAJAK, *E-FILLING*
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang
Termasuk ke Dalam Generasi Milenial di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

INJILINA NATALIA HIA

43219110023

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

2025



**PENGARUH LITERASI PAJAK, *E-FILLING*
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang
Termasuk ke Dalam Generasi Milenial di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH:

INJILINA NATALIA HIA

43219110023

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

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenlar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini :

Judul : Pengaruh Literasi Pajak, *E-Filling* dan Kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak generasi milenial (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Termasuk ke Dalam Generasi Milenial di DKI Jakarta)

Nama : Injilina Natalia Hia

NIM : 43219110023

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 12 Agustus 2025

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kembali kebenarannya.

Jakarta, 12 Agustus 2025



Injilina Natalia Hia

	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 : INJILINA NATALIA HIA
NIM : 43219110023
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH LITERASI PAJAK, E-FILLING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Termasuk ke Dalam Generasi Milenial di DKI Jakarta)
Hasil Pengecekan Turnitin : 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang 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, 08 September 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/September/08/0000000499/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Injilina Natalia Hia
NIM : 43219110023
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH LITERASI PAJAK, E-FILLING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Termasuk ke Dalam Generasi Milenial di DKI Jakarta)
Tanggal Sidang : 12 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Rona Tumiur Mauli C. Simorangkir, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA-08255507



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

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of tax literacy, implementation of e-filling systems and trust on taxpayer compliance. This research is quantitative research with a causality method, namely research that aims to test cause and effect. The data used in the research is primary data. Data collection uses research instruments using questionnaire instruments which are distributed directly or via a Google form given to respondents. The population in this study are residents of DKI Jakarta in the category of having income, having a NPWP and belonging to the millennial generation. Meanwhile, the sample in this study used a convenience sampling technique, the number of samples was determined using the Slovin formula. The data analysis tool in this research is structural equation modeling (SEM) with the help of Smart PLS version 3 software.

This research is different from other research because this research uses behavioral theory and the population uses the millennial generation. The contribution in this research uses theoretical contribution by developing theory using the Theory of Planned Behavior (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM) on the influence of tax literacy, E-Filling and Trust on taxpayer compliance. Practical contributions can provide benefits to future researchers in terms of academic development in the tax field. It is hoped that the policy contribution in this research can provide input to the government so that it can pay attention to making regulations that are fairer, more transparent and easier for taxpayers to implement.

Keywords: *Tax Literacy, E-Filling, Taxpayer Trust and Awareness of Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi pajak, penerapan sistem e-filling dan Kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji sebab akibat. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Pengumpulan datanya menggunakan penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang disebarluaskan secara langsung ataupun melalui google form yang diberikan kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah penduduk DKI Jakarta dengan kategori yang telah memiliki penghasilan, mempunyai NPWP serta termasuk kedalam generasi milenial. Sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling, banyaknya sampel ditentukan dengan rumus slovin. Alat analisis data pada penelitian ini adalah struktural equation modeling (SEM) dengan bantuan software Smart PLS versi 3.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian lain karna penelitian ini menggunakan teori perilaku dan populasinya menggunakan generasi milenial. Kontribusi dalam penelitian ini menggunakan kontribusi teori dengan mengembangkan teori dengan menggunakan teori *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada pengaruh literasi pajak, E-Filling dan Kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kontribusi praktik dapat memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya dalam hal pengembangan akademisi di bidang pajak. Kontribusi kebijakan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah agar dapat memperhatikan dalam membuat regulasi yang lebih adil, transparan, dan mudah dilaksanakan oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Literasi Pajak, E-filling, Kepercayaan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Literasi Pajak, E-Filling dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Milenial”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar besarnya khususnya Ibu Rona Tumiur Mauli C.Simorangkir, SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini, khususnya 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.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan moral maupun materil yang tiada henti kepada penulis serta memberi inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman Program Akuntansi Angkatan 2019 Mercu Buana Meruya yang telah memberikan ilmu, bantuan, doa, dan dukungan.

7. Teman-teman seperjuangan yang terus memberikan semangat dan motivasi satu sama lain untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas segala doa, bantuan, dan semangat yang telah diberikan.

Jakarta, 31 Juli 2025

Injilina Natalia Hia



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Theory of Planned Behavior.....	10
2. Technology Acceptance Model.....	12
3. Kepatuhan Wajib Pajak	14
4. Literasi Pajak.....	17
5. E-Filing.....	22
6. Kepercayaan	24
7. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Rerangka Pemikiran	40
C. Hipotesis.....	44
BAB III.....	45
DESAIN DAN METODOLOGI PENELITIAN	45

A. Jenis Penelitian.....	45
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Metode Analisis Data.....	53
BAB IV.....	57
HASIL iPENELITIAN iDAN iPEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Objek Penelitian	57
B. Hasil Pengolahan Data.....	63
C. Pembahasan.....	71
BAB V	77
SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel Literasi Pajak.....	47
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel E-Filling	48
Tabel 3. 3 Pengukuran Variabel Kepercayaan.....	49
Tabel 3. 5 Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
Tabel 3. 6 Jumlah Populasi Penelitian	51
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Koesioner	57
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 6 Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	60
Tabel 4. 7 Rincian Penelitian Berdasarkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
Tabel 4. 8 Uji Statistik Deskriptif Literasi Pajak	61
Tabel 4. 9 Rincian Penelitian Berdasarkan Literasi Pajak	61
Tabel 4. 10 Uji Statistik Deskriptif E-Filling	62
Tabel 4. 11 Rincian Penelitian Berdasarkan Indikator E-Filling	62
Tabel 4. 12 Uji Statistik Deskriptif Kepercayaan.....	63
Tabel 4. 13 Rincian Penelitian Berdasarkan Kepercayaan	63
Tabel 4. 14 Uji Convergent Validity	64
Tabel 4. 15 Uji Average Variance Extracted	65
Tabel 4. 16 Uji Discriminant Validity Cross Loading	66
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 18 Uji R Square.....	68
Tabel 4. 19 Uji F Square	68
Tabel 4. 20 Uji Q Square.....	69
Tabel 4. 21 Uji iHipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia	2
Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Pajak Perorangan Indonesia	3
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Algoritma Smart PLS	65
Gambar 4.2 Hasi Uji Bootstrepping Smart PLS	71

