

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh :

APRILIA KRISDAYANTI HANDINI

17.1042.1049

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : APRILIA KRISDAYANTI HANDINI
N I M : 17.1042.1049
Prodi : Ekonomi Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tugas akhir yang berjudul: PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGETAHUAN WAJIB PAJAK; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Aprilia Krisdayanti Handini

NIM. 17.1042.1049

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh :
APRILIA KRISDAYANTI HANDINI
17.1042.1049

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Rendy Mirwan Aspirandi, SE., M.SA

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'RMA'.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., M.SA.,
Ak., CA., CSRS., CSP., MCE.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'RS'.

PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul; *Pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 01 Juli 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



NORITA CITRA YULIARTI, SE., M.M
NPK. 1977072411103580

Anggota 1,



RENDY MIRWAN ASPIRANDI, S.E., MSA.
NPK. 1991090611612823

Anggota 2,



Dr. RIYANTO SETIAWAN S. SE., MSA., AK.,
CA., CSRS., CSP., MCE.
NPK. 19721229121091118

Mengesahkan:

Dekan,



MAHENLIKA SARI, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



RENDY MIRWAN ASPIRANDI, SE., MSA.
NPK. 1991090611612823

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Sastra (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini diantaranya:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk meraih cita-cita dan masa depan yang baik.
2. Sahabat yang selalu ada dan selalu mendukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman-teman seangkatan 2017 Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi.
4. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Terimakasih kepada dosen penguji yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang mampu melewati segala rintangan dalam mengerjakan dan menyusun tugas akhir ini.

MOTTO

“ Fabiayyi Ala Irobbikuma Tukadziban”

Maka Nikmat Tuhan mana yang kamu dustakan

----- Ar Rahman -----

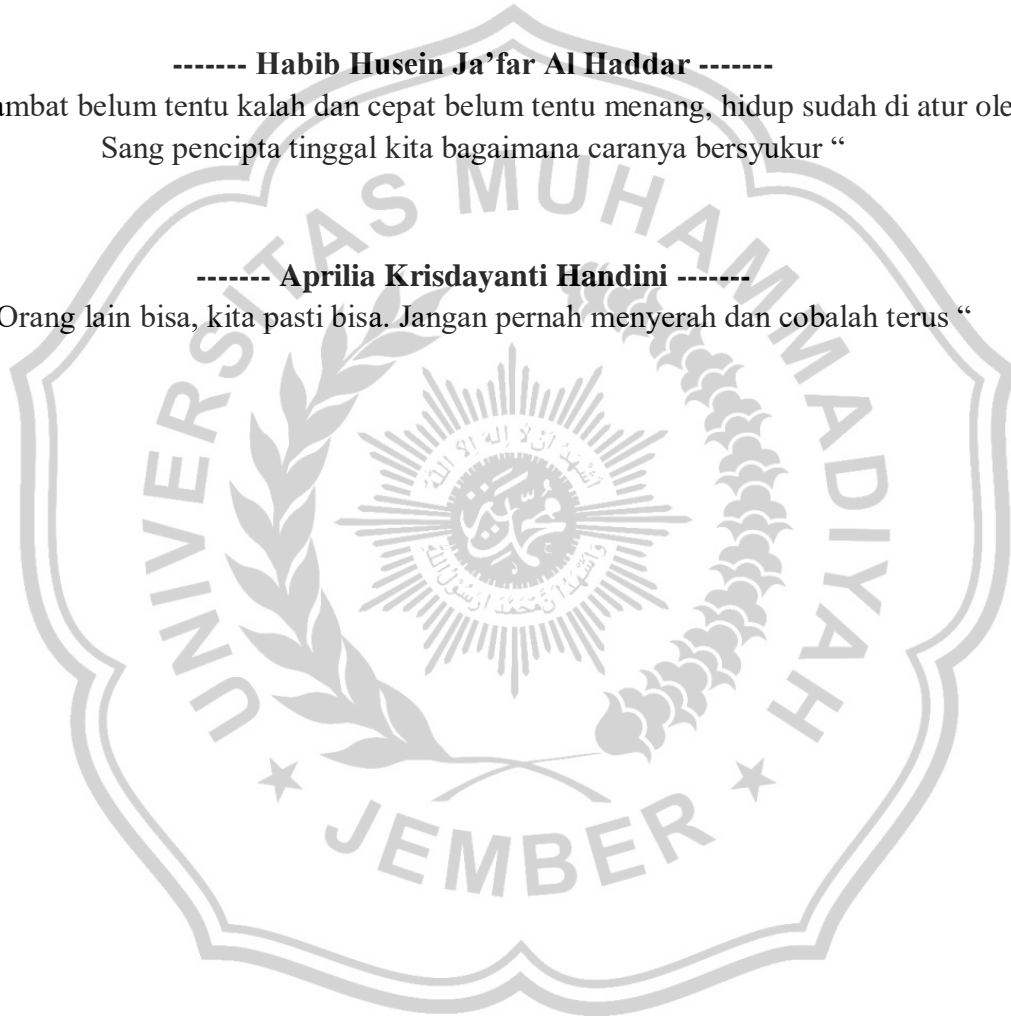
“ Dunia terlalu berisik untuk orang-orang yang hening “

----- Habib Husein Ja'far Al Haddar -----

“ Terlambat belum tentu kalah dan cepat belum tentu menang, hidup sudah di atur oleh Sang pencipta tinggal kita bagaimana caranya bersyukur “

----- Aprilia Krisdayanti Handini -----

“ Orang lain bisa, kita pasti bisa. Jangan pernah menyerah dan cobalah terus “



ABSTRAK

Abstrak : Metode penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, khususnya UMKM yang berada di Kabupaten Bondowoso. Pengambilan sampel menggunakan sistem slovin. Alasan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, serta pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada derajat tertentu selama masa pandemi covid 19. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert (*labeled*). Hasil yang diperoleh adalah (1) Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak (2) Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (3) Pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Sosialisasi, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan, Kepatuhan Wajib Pajak



ABSTRACT

Abstract: This research method was carried out using quantitative methods, especially for UMKM in Bondowoso Regency. Sampling uses the Slovin system. The reason for this research is to see the influence of tax socialization, tax authorities services, and taxpayer knowledge on MSME taxpayer compliance to a certain degree during the Covid 19 pandemic. The data collection technique used in this research is a questionnaire with a Likert scale (labeled). The results obtained are (1) Tax socialization has a positive influence on taxpayer compliance (2) Fiscus services have a positive influence on taxpayer compliance (3) Taxpayer knowledge has a positive influence on taxpayer compliance.

Keywords: *Socialization, Fiscus Services, Knowledge, Taxpayer Compliance*



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**” , sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Rendy Mirwan Aspirandi, SE., MSA , selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Astrid Maharani, SE., M.Akun., CSRS., CSRA., CSP., CRA , selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Seluruh staff pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Kedua orang tua penulis, Alm. Bapak Mohammad Su'ib dan Ibu Teguh Budijanti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam pembuatan Proposal Tugas Akhir ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini bermanfaat.

Jember, 01 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

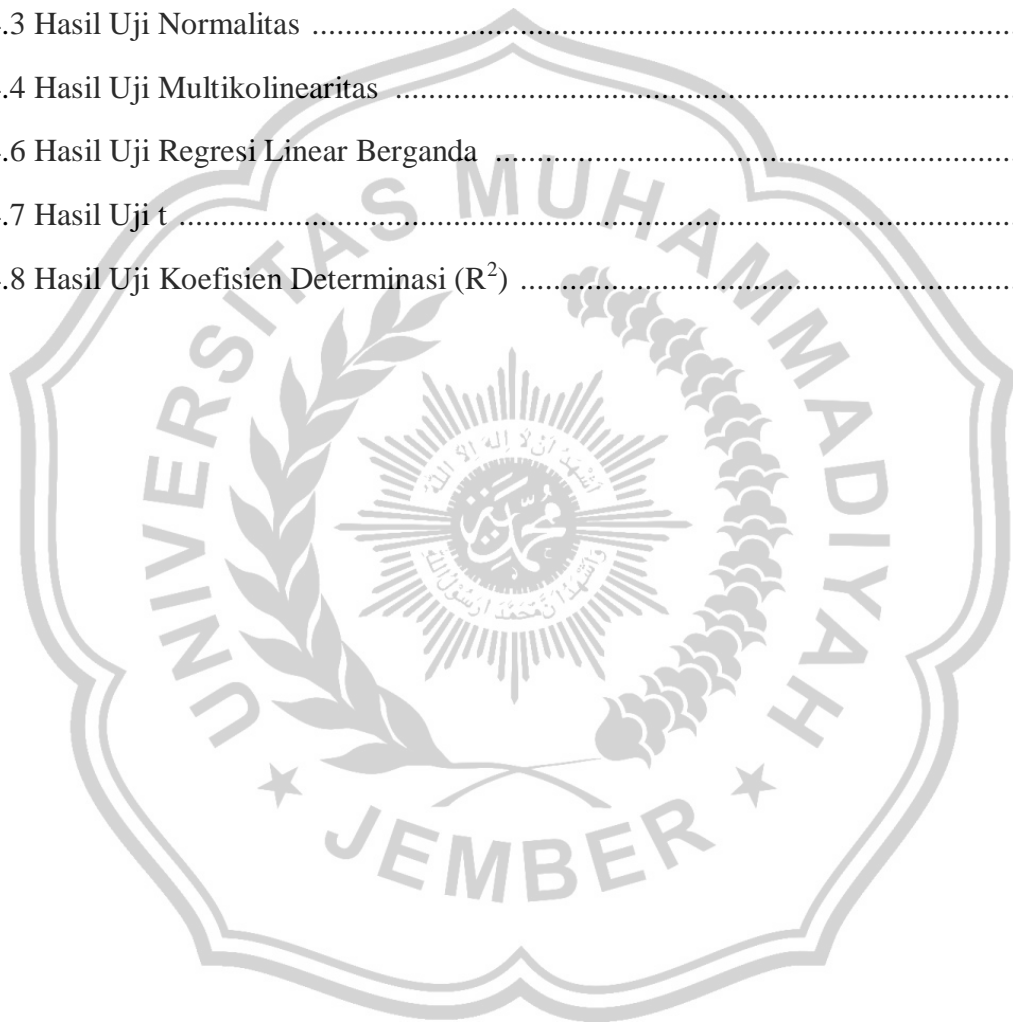
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Theory of Planned Behavior (TPB)	12
2.3 Penelitian Terdahulu	13
2.4 Kerangka Pemikiran	16
2.5 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.3 Desain Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Jenis Data	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Uji Validasi	26
4.2 Uji Reliabilitas	27
4.3 Uji Normalitas	28
4.4 Uji Multikolinearitas	28
4.5 Uji Heteroskedastisitas	29
4.6 Uji Regresi Berganda	30
4.7 Uji t Parsial	30
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
4.9 Pembahasan	32
BAB V PENUTUP.....	35

5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	39



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	30
Tabel 4.7 Hasil Uji t	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	32



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Uji Heteroskadisitas	29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Uji Validitas	39
Lampiran 2. Uji Reliabilitas	44
Lampiran 3. Uji Normalitas	45
Lampiran 4. Uji Multikolinearitas	45
Lampiran 5. Uji Heteroskadisitas	45
Lampiran 6. Uji Regresi Linear Berganda	46
Lampiran 7. Uji T Parsial	46
Lampiran 8. Uji F.....	46
Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46

