

**KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PELAYANAN PEMADANAN NIK
TAX CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER:
PERSPEKTIF WAJIB PAJAK**

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

**RISMATIL HASANAH
21.1042.1006**

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

2025

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PELAYANAN PEMADANAN NIK
TAX CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER:
PERSPEKTIF WAJIB PAJAK**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Akuntansi dan Memperoleh Gelar S1 Akuntansi



Oleh:

RISMATIL HASANAH
NIM. 21.1042.1006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rismatil Hasanah

NIM : 21.1042.1006

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tugas akhir yang berjudul: KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PELAYANAN PEMADANAN NIK TAX CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER: PERSPEKTIF 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, 11 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Rismatil Hasanah NIM.
21.1042.1006

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR PENELITIAN

Judul :

**KINERJA RELAWAN PAJAK DALAM PELAYANAN PEMADANAN NIK TAX
CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER: PERSPEKTIF WAJIB PAJAK**

Oleh :

Rismatil Hasanah
NIM. 21.1042.1006

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Diyah Probowulan, SE., MM. CADE. CAAT



Dosen Pembimbing Pendamping : Achmad Syahfrudin Z, SE., MM.



PENGESAHAN

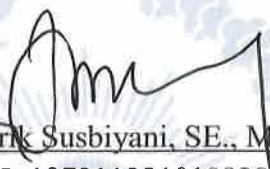
Tugas akhir berjudul Kinerja Relawan Pajak Dalam Pelayanan Pemadanan Nik Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember: Perspektif Wajib Pajak, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 12 Agustus 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Dr. Ark Susbiyani, SE., M.Si
NPK. 1972112810109289

Anggota 1,


Dr. Diyah Probowulan, SE., MM.
CADE. CAAT
NPK. 1974113010503524

Anggota 2,


Achmad Syahfrudin Z, SE., MM.
NPK. 1976120711203697

Mengesahkan,

Dekan,



Maheni Ika Sari, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Riyanto Setiawan S, SE., M.S.A., Ak., CA.,
CSRS., CSP., MCE
NPK. 19721229121091118

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 sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini diantaranya:

1. Ibu ku tercinta, ibu Sami Hamzah yang senantiasa mendoakan dan menjadi support system terbaik. Diri sendiri, terimakasih sudah kuat sampai akhir. Bisa menyelesaikan apa yang sudah di mulai, memperjuangkan kewajiban dan tanggung jawab dengan baik, dan terimakasih sudah mempersembahkan yang terbaik
2. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Diyah Probowulan, SE., MM., CADE., CAAT, dan Bapak Achmad Syahfrudin Zulkarnaeni. SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas kesabaran, motivasi, serta waktu yang telah diberikan untuk membimbing saya hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Tidak lupa, saya juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Dr. Arik Susbiyani., SE., M.Si., selaku dosen penguji, atas masukan, kritik, dan saran yang membangun. Semua ilmu dan wawasan yang diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik dan profesional saya ke depan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik
3. Kepada Dosen-Dosen Program Studi Akuntansi Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan atas segala ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang telah diberikan selama masa studi. Setiap pelajaran, arahan, dan nasihat yang disampaikan menjadi bekal berharga dalam menapaki langkah ke depan. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah dibagikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya.
4. Kepada Seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Jember Terima kasih atas segala dukungan, fasilitas, serta kesempatan belajar dan berkembang yang telah diberikan selama ini. Kampus ini bukan sekadar tempat menuntut ilmu, tetapi telah menjadi rumah kedua yang membentuk karakter dan nilai-nilai kehidupan. Semoga kampus tercinta ini terus menjadi tempat lahirnya generasi yang berilmu, berakhlak, dan mampu memberi kontribusi nyata bagi bangsa dan masyarakat.
5. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi tiada henti dan Keluarga Tax Center.
6. Diri sendiri Rismatil Hasanah, terimakasih sudah kuat sampai akhir. Bisa menyelesaikan apa yang sudah di mulai, memperjuangkan kewajiban dan tanggung jawab dengan baik, dan terimakasih sudah mempersembahkan yang terbaik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Relawan Pajak Dalam Pelayanan Pemadanan NIK Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember Dalam Perspektif Wajib Pajak". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Akuntansi. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi saya untuk menempuh pendidikan di kampus ini.
2. Ibu Dr. Maheni Ika Sari, MM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan bimbingan dan kebijakan yang mendukung selama masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., M.S.A., Ak., CA., CSRS., MCE., selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama saya menempuh pendidikan di program studi ini.
4. Ibu Dr. Diah Probowulan, SE., MM., CADE., CAAT. dan Bapak Achmad Syahfrudin Zulkarnaeni, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan masukan, serta berbagi ilmu yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan penelitian ini.
6. Seluruh dosen pengajar, khususnya program studi akuntansi, terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi masa depan.

Saya juga menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya terbuka untuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Akhir kata, semoga segala ilmu yang telah diperoleh dapat bermanfaat dan menjadi bekal untuk masa depan.

Jember, 12 Agustus 2025

Rismatil Hasanah
NIM. 21. 1042. 1006

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Kerangka Konseptual	12
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	13
BAB 3. METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Definisi Operasional Variabel	15
3.3 Populasi dan Pengukuran Sampel	17
3.4 Jenis dan Sumber Data	18
3.5 Metode Pengumpulan Data	19
3.6 Metode Analisis Data	19
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	23
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian.....	27
4.3 Deskripsi Statistik Responden.....	27
4.4 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	30
4.5 Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	34
4.6 Uji Hipotesis.....	35
4.7 Pembahasan	36
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Keterbatasan Penelitian	40
5.3 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Wajib Pajak Tahun 2024.....	18
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert	19
Tabel 3.3 Rule Of Thumb Outer Model	21
Tabel 3.4 Rule Of Thumb Inner Model.....	21
Tabel 3.5 Rule of Thumb Uji Hipotesis	22
Tabel 4.1 Data Jumlah Kuisioner.....	27
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Usia	28
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	28
Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	29
Tabel 4.6 Uji Validitas Kovergen.....	31
Tabel 4.7 Uji Validitas Kovergen (AVE).....	32
Tabel 4.8 Uji Validitas Diskriman.....	32
Tabel 4.9 Uji <i>Composite Reability</i>	33
Tabel 4.10 Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	34
Tabel 4.12 Uji <i>R-Square</i>	34
Tabel 4.13 Uji <i>F-Square</i>	35
Tabel 4.14 Uji <i>Godness Of Fit</i>	35
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktural Organisasi Kelompok Studi Perpajakan	26
Gambar 4. 2 Nilai Outer Model.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	46
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	47
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	52
Lampiran 4 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	60
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	63
Lampiran 6 Uji Hipotesis	64
Lampiran 7 Dokumentasi	65
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian.....	66

