



**PENGARUH MORAL PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM DI KPP PRATAMA PONDOK AREN**

**SKRIPSI**

**ANA TASYA PUTRI AMANDA 2010112165**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2023**



**PENGARUH MORAL PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM DI KPP PRATAMA PONDOK AREN**

**SKRIPSI**

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

**ANA TASYA PUTRI AMANDA 2010112165**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ana Tasya Putri Amanda

NIM : 2010112165

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



Ana Tasya Putri Amanda

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ana Tasya Putri Amanda  
NIM : 2010112165  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Moral Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Aren**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



Ana Tasya Putri Amanda

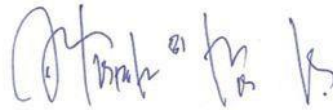
**SKRIPSI**

**PENGARUH MORAL PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP  
PRATAMA PONDOK AREN**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**ANA TASYA PUTRI AMANDA 2010112165**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Husnah Nur Laela Ermaya, SE., MM., Ak., CA., CTA., CGP., CAP**  
Ketua Penguji



**Shinta Widyastuti, S.E., M.Acc, Ak., CA**  
Penguji I



**Masripah, S.E., M.S.Ak, CPSAK**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, SE., MM**  
Dekan



**Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 20 Desember 2023

# ***The Influence Of Tax Morals, Tax knowledge and Fiscus Services On MSME Taxpayer Compliance at KPP Pratama Pondok Aren***

***By Ana Tasya Putri Amanda***

## ***Abstract***

*This research aims to determine whether there is an influence of tax morale, tax knowledge and tax service on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Pondok Aren. This research uses quantitative methods with a sample of MSME taxpayers registered at KPP Pratama Pondok Aren. The sampling technique uses probability sampling with a sample size of 100 respondents. The data was processed and tested using the SEM-PLS method with the SmartPLS 3.0 application. The results of this research show that tax morale and tax knowledge have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance, while tax authorities' services have no effect on MSME taxpayer compliance.*

***Key words:*** *taxpayer compliance, tax morale, tax knowledge, fiscus services.*

# **Pengaruh Moral Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Aren**

**Oleh Ana Tasya Putri Amanda**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari moral pajak, pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Aren. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diolah dan diuji menggunakan metode SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa moral pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Kata kunci:** kepatuhan wajib pajak, moral pajak, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Hari ini Rabu, tanggal 20 Desember 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Ana Tasya Putri Amanda  
NIM : 2010112165  
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :  
Pengaruh Moral Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Aren

Dinyatkan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

**Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Husnah Nur Laela Ermaya, SE., MM., Ak., CA., CTA., CGP., CAP	Ketua Penguji	1.
2	Shinta Widyastuti, S.E, M.Acc, Ak., CA	Anggota I	2.
3	Masripah, S.E., M.S.Ak, CPSAK	Anggota II**)	3.

**Keterangan:**

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2023  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kaprodik Akuntansi S1

Andy Setrawan, S.Pd., M.Ak



## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Moral Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pondok aren”. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Kepala Program Studi S1 Akuntansi yaitu Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Masripah, S.E.,M.S.Ak.,CPSAK selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu memberikan nasihat, arahan, dan saran yang sangat bermanfaat pada penelitian ini. Serta, seluruh Dosen UPN Veteran Jakarta yang telah membimbing penulis selama proses perkuliahan.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga penulis khususnya Ibu Ninik dan Bapak Supomo selaku orangtua serta Riskha selaku kaka dari penulis yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Muhammad Rizieq Ziddane, Onad, Stella, Hihu, Shaskia dan teman-teman lain yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kekeliruan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 20 Desember 2023

Ana Tasya Putri Amanda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Theory Planned Behaviour</i> .....	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
2.1.3 Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) .....	13
2.1.4 Pajak Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) .....	15
2.1.5 Moral Pajak .....	16
2.1.6 Pengetahuan Pajak .....	17
2.1.7 Pelayanan Fiskus .....	17

2.2	Penelitian Sebelumnya .....	18
2.3	Model Penelitian .....	27
2.4	Hipotesis.....	27
2.4.1	Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
2.4.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.1.1	Definisi Operasional .....	32
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	33
3.2	Penentuan Populasi .....	37
3.2.1	Populasi .....	37
3.2.2	Sampel.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4	Teknik Analisis Data .....	39
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.4.2	Model Pengukuran atau Outer Model.....	40
3.4.3	Model Struktural atau Inner Model .....	42
3.4.4	Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	48
4.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak .....	49
4.2.2	Moral Pajak .....	50
4.2.3	Pengetahuan Pajak .....	51
4.2.4	Pelayanan Fiskus .....	52
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	53
4.3.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran Outer Model.....	56
4.3.3	Pengujian Model Struktural atau Inner Model .....	64

4.3.4	Uji Hipotesis .....	65
4.4	Pembahasan .....	66
4.4.1	Moral Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak .....	67
4.4.2	Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
4.4.3	Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak .....	69
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>		<b>73</b>
5.1.	Simpulan.....	73
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	73
5.3.	Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>75</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	22
Tabel 2. Skor Skala Likert .....	33
Tabel 3. Indikator dan Item Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
Tabel 4. Indikator dan Item Pernyataan Moral Pajak .....	34
Tabel 5. Indikator dan Item Pernyataan Pengetahuan Pajak .....	35
Tabel 6. Indikator dan Item Pernyataan Pelayanan Fiskus .....	37
Tabel 7. Data Seleksi Kuesioner .....	44
Tabel 8. Data Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
Tabel 9. Data Tanggapan Responden Variabel Moral Pajak .....	50
Tabel 10. Data Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan Pajak.....	51
Tabel 11. Data Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Fiskus .....	52
Tabel 12. Analisis Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 13. Nilai Outer Loading .....	57
Tabel 14. Nilai Outer Loading Setelah Eliminasi .....	59
Tabel 15. Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	61
Tabel 16. Nilai Cross Loading Factor.....	61
Tabel 17. Nilai Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 18. Nilai Composite Reliability .....	63
Tabel 19. Nilai R-Square .....	64
Tabel 20. Nilai Q-Square .....	65
Tabel 21. Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping.....	65
Tabel 22. Hasil Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2022.....	2
Gambar 2. Rasio Perkembangan Jumlah UMKM Tangerang Selatan Tahun 2017- 2022 .....	4
Gambar 3. Jumlah UMKM di Tangerang Selatan Tahun 2022 .....	5
Gambar 4. Model Penelitian.....	27
Gambar 5. Outer Model .....	41
Gambar 6 Grafik 1. Usia Responden .....	45
Gambar 7 Grafik 2. Jenis Kelamin Responden .....	46
Gambar 8 Grafik 3. Pendidikan Terakhir Responden .....	46
Gambar 9 Grafik 4. Omzet usaha Per Tahun Responden.....	47
Gambar 10 Grafik 5. Jenis Usaha Responden .....	48
Gambar 11. Model Penelitian.....	56
Gambar 12. Model Penelitian Setelah Eliminasi .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Deskripsi Kuesioner Peneliti.....	79
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Responden Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (KWP) .....	85
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Responden Moral Pajak (MP) .....	88
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Responden Pengetahuan Pajak (PP) .....	91
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner Responden Pelayanan Fiskus (PF).....	94
Lampiran 6. Hasil Output SmartPLS 3.0.....	97
Lampiran 7. Surat Izin .....	99