

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey pada wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur
Palembang)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



**WINIE SAPITA
NPM. 2021520008**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)

Nama : Winie Sapita
NPM : 2021520008
Program Studi : Akuntansi
Pembimbing I : Dr. Lesi Hartati SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA ., ACPA.,CPA.,CAPM.,CAPF
Pembimbing II : Aris Munandar, SE., M.Si.,MM
Tanggal Ujian Skripsi : 12 Febuari 2025

Palembang, 18 Febuari 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Lesi Hartati SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA ., ACPA.,CPA.,CAPM.,CAPF
NIDN. 0217067202

Pembimbing II,



Aris Munandar, SE., M.Si.,MM
NIDN. 0224057901

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Angraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

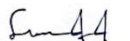
Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)
 Nama : Winic Sapita
 NPM : 2021520008
 Program Studi : Akuntansi

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :



**Dr. Lesi Hartati SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA .,
 ACPA.,CPA.,CAPM.,CAPF
 NIDN. 0217067202**

Penguji I :



**Lili Syafitri SE., Ak., M.Si
 NIDN. 0006026102**

Penguji II :



**Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak
 NIDN. 0213089401**

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



**Leriza Desitama Angraini, SE., M.Acc.,
 Ak., CA., ASEAN CPA
 NIDN. 0206129102**

Dekan Fakultas Ekonomi



**Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
 NIDN. 0208048701**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Winie Sapita
NPM : 2021520008
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 18 Februari 2025

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'NETRAL TEMPEL', and 'EBAMX048497382'.

Winie Sapita
NPM.2021520008

LEMBAR REVISI**LEMBAR REVISI**

Nama : Winie Sapita
NPM : 2021520008
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)

Ketua Penguji :



**Dr. Lesi Hartati SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA
.,ACPA.,CPA.,CAPM.,CAPF
NIDN. 0217067202**

Penguji I :



**Lili Syafitri SE.,Ak.,M.Si
NIDN. 0006026102**

Penguji II :



**Mutiara Kemala Ratu, SE.,M.S.Ak.,Ak
NIDN. 0213089401**

**Palembang, 18 Febuari 2025
Ketua Program Studi Akuntansi**



**Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
NIDN. 0206129102**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul” *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)*”. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini :

1. Cinta pertama dan panutanku, Aba Mulyadi. Terima kasih telah mendidik serta bekerja keras sehingga penulis bisa merasakan bangku perkuliahan.
2. Pintu surgaku, Umak Rita Aprianti yang tak henti memberi semangat serta doa yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudara kandung Rafli Mulyawan dan Marvela Prima yang telah memberikan doa dan semangat atas keberhasilan penulis selama menempuh pendidikan .
4. Adik sepupu Salsabila yang telah mendengarkan curhatan penulis selama perkuliahan.
5. H. Marzuki Alie, S.E., MM., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

6. Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
7. Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
8. Dr. Lesi Hartati SE., M.Si., Ak., CA., CTA., ACPA., CPA., CAPM., CAPF. selaku dosen pembimbing pertama. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan proposal skripsi.
9. Aris Munandar, SE., M.Si., MM. selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan proposal skripsi.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
11. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas bantuannya selama ini.
12. Kepada Sahabat SMA penulis yang hari lahirnya beda satu hari, Septiani Amelia Putri terima kasih untuk semangatnya selama ini yang telah mendengarkan keluh kesah penulis selama penulis menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Kepada 6 sahabat penulis di kelas Akuntansi Angkatan 21, Recja Fahlevie, M. Fadhilsyah, Annisa Berliani, Meisin Siti Zahara, Ulya Evisesti, Femy Adelia Prameswari terima kasih 3,5 tahun ini telah berjuang bersama-sama dalam meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Indo Global Mandiri.

14. Teman-teman Akuntansi Angkatan 2021 yang telah menyemangati dan mendukung dalam setiap langkah pada proses penyusunan proposal skripsi ini.

Demikian ucapan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu proses penyelesaian proposal skripsi ini. Semoga proposal penelitian ini berguna dan bermanfaat.

Palembang, 24 Februari 2025

Winie Sapita
NPM.2021520008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sumber data berupa data primer dan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner yang diisi oleh 100 responden dengan menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi, dokumentasi, dan analisis data menggunakan SEM PLS (*Structural Equation Modeling – Partial Least Square*). Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax socialization, service quality, and tax knowledge on taxpayer compliance. The data sources are primary data and data collection techniques for distributing questionnaires filled in by 100 respondents using the Slovin formula for population size, documentation and data analysis using SEM PLS (Structural Equation Modeling - Partial Least Square). The method used in this research is a qualitative method. The results of this research show that tax socialization has no effect on taxpayer compliance, while service quality and tax knowledge have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: *tax socialization, service quality, tax knowledge, taxpayer compliance, individual taxpayers.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Kepatuhan.....	10
2.1.2 Sosialisasi Pajak	11
2.1.2.1 Dimensi Sosialisasi Pajak	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.1.4.1 Dimensi Pengetahuan Perpajakan	17
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.5.1 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.2 Hubungan Antar Variabel	19
2.2.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	20
2.2.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21

2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.2.1 Waktu	32
3.2.2 Tempat Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.4 Populasi dan Sample	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sample.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum.....	40
4.2 Deskripsi Responden.....	40
4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
4.3 Hasil Penelitian	41
4.3.1 Uji Validitas (Convergent Validity).....	43
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	45
4.3.3 Uji Reliabilitas	46
4.3.4 Hasil Pengujian <i>Structural Model (Inner Model)</i>	46
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis	49
4.4 Pembahasan.....	50
4.4.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
4.4.2 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	55
4.4.3 pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ...	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Palembang.....	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 6. Hasil Outer Loading Model Kedua	44
Tabel 7. Hasil Fornell Lacker.....	45
Tabel 8. Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	46
Tabel 9. Nilai R-Square.....	47
Tabel 10. Uji F-Square	48
Tabel 11. Uji Path Coefficient	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	27
Gambar 3. Hasil Perhitungan (PLS Algorithm) Model Awal Penelitian.....	42
Gambar 4. Hasil Perhitungan (PLS Algorithm) Model Kedua	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Survey.....	73
Lampiran 3. Surat Pernyataan Izin Riset.....	74
Lampiran 4. Surat Persetujuan Riset.....	75
Lampiran 5. Rekap Data Hasil Jawaban Responden	76
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Model Awal	86
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Model Kedua	87
Lampiran 8. Hasil Outer Loading Model Kedua	87
Lampiran 9. Hasil Fornell Lacker	88
Lampiran 10. Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	88
Lampiran 11. Nilai R-Square	89
Lampiran 12. Nilai Q-Square	89
Lampiran 13. Uji F-Square	89
Lampiran 14. Uji Path Coefficient	89
Lampiran 15. Kartu Bimbingan	90
Lampiran 16. Dokumentasi.....	91