

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
PENGERAJIN SONGKET DI KOTA PALEMBANG**



Oleh :

**DELSI PUJA SYAHARAH**

**191520055**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Merai Gelar Strata Satu Pada  
Program Studi Akuntansi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2023**

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
PENGERAJIN SONGKET DI KOTA PALEMBANG**

**Disusun Oleh :**

**DELSI PUJA SYAHARAH**

**191520055**

**Karya Akhir**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu**

**Pada**

**Program Studi Akuntansi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PEGRAJIN SONGKET  
DI KOTA PALEMBANG**

**Delsi Puja Syaharah**

**191520055**

**KARYA AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada  
Program Studi Akuntansi  
Menyertajui,

**Pembimbing,**



**Yeni Widyanti, S.E., M.Ak**

**Palembang, September 2023  
Fakultas Sosial Humaniora  
Dekan,**






**Nuzsep Almigo, S.Psi, M.Si., Ph.D**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul: "PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PENERAJIN SONGKET DI KOTA PALEMBANG"

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Yeni Widyanti, S.E.,M.Ak Ketua Penguji (  )
2. Dr. Dewi Sartika S.E.,M.Si. Ak Anggota Penguji 1 (  )
3. Mega Silvia, S.E.,M.M Anggota Penguji 2 (  )

Palembang, September 2023  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi,



Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Delsi Puja Syaharah

Nim : 191520055

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar di Universitas Bina Sarana atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiam checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, September 2023

Yang membuat pernyataan



*Delsi*

Delsi Puja Syaharah  
191520055

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan bukti empiris mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 69 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para wajib pajak UMKM Songket yang ada di Kota Palembang. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial peningkatan sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. . Secara simultan sosialisasi kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to test hypotheses and produce empirical evidence regarding the effect of tax socialization, service quality and knowledge level of taxpayers compliance. This study used a sampel of 69 respondents. Respondents in this study were the UMKM Songket taxprayers in Palembang City. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method with the help of SPSS program. The results of this study indicate that partially increase socialitazion has no effect on taxprayer compliance, while the service quality and level of taxprayer knowledge partially have a significant effect on taxprayer compliance. Simultaneously socialization of tax service quality and level of knowledge of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords :** *Taxpayer Compliance, Tax Socialization, Service Quality, Taxpayer Knowledge Level*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

“Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang, karena kamu selangkah lagi untuk menang.”

**(R.A Kartini)**

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tau hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.

**(Delsi Puja Syaharah)**

### Kupersembahkan Kepada:

- Allah SWT yang selalu memberikan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
- Saya sendiri Delsi Puja Syaharah yang sudah berjuang sampai sekarang i'm proud of myself
- Orang Tuaku Tercinta mama Delfi Julianti dan bapak Juliansi yang tak henti-hentinya dengan ikhlas mendo'akan dan selalu memberikan motivasi baik dari segi moril maupun materil padaku
- Saudara Dan Keluargaku tersayang sebagai inspirasi dan motivasi dalam menuntut ilmu
- Ibu Yeni Widnyanti, S.E.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing dan selalu memberi dukungan dan motivasi
- Ibu Kaprodi dan Para Dosen Universitas Bina Darma atas segala ilmu yang telah diberikannya
- Sahabat dan Teman Terbaikku yang selalu ada
- Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Delsi Puja Syaharah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal/Lahir : Gunung Kembang, 17 juli 2001  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Prada Regensy 2, Blok C No 12, Pakjo  
Email : [delsipujasyaharah501@gmail.com](mailto:delsipujasyaharah501@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

Tk : (2006-2007) TK Xaverius Tanjung Sakti Pumi  
SD : (2007-2013) SD Xaverius Tanjung Sakti Pumi  
SMP : (2013-2016) SMP Xaverius Tanjung Sakti Pumi  
SMA : (2016-2019) SMA Negeri 1 Tanjung Sakti Pumi  
Perguruan Tinggi : (2019-2023) S1 Program Studi Akuntansi Fakultas  
Sosial Humaniora Universitas Bina Darma  
Palembang

## **Pendidikan Non-Formal**

1. Sertifikat peserta *Character Building Program Self Identification* (2019)
2. Sertifikat peserta wardah *bright days* Universitas Bina Darma (2019)
3. Sertifika kuliah umum perpajakan (2019)
4. Sertifikat peserta webinar “Potensi Akuntansi dalam memajukan Ekonomi Negara” (2019)
5. Sertifikat seminar akuntansi dan IAI *goes to campus* (2020)
6. Sertifikat panitia acara pelantikan bersama organisasi mahasiswa (ormawa) Universitas Bina Darma (2020)
7. Sertifikat *A Road Map to New Era of Broadcasting* (2020)
8. Sertifikat TOEFL ITP (2021)
9. Sertifikat sebagai anggota himpunan mahasiswa akuntansi (2020-2021)
10. Sertifikat inovasi dalam peningkatan kualitas diri saat berkarir di dunia akuntansi berbasis teknologi di era erupsi era *society 5.0* (2021)
11. Sertifikat sebagai wakil non-akademik himpunan mahasiswa akuntansi (2021-2022)
12. Sertifikat praktik kerja lapangan di sekretariat daerah kota Palembang (2022)
13. Sertifikat peserta ujian zahir accounting 6 (2022)
14. Sertifikat sebagai ketua humas himpunan mahasiswa akuntansi (2022-2023)
15. Sertifikat program magang MBKM di unit kerja sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan (2023)
16. Sertifikat pelatihan penyusunan laporan keuangan berbasis SAK EMKM (2023)

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, Solawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Akuntansi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
3. Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi
4. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak Selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar penuh kerelaan untuk meluangkan waktu, pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran sehingga terselesaikannya laporan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan tambahan ilmu bagi penulis selama perkuliahan dan Staff Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Kedua orang tuaku tercinta mama Delfi Julianti dan bapak Juliansi. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat, dan nasihat. Bapak Ibu tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, kalian sangat berarti. Sehat selalu kalian harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya,

semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin.

7. Sahabat seperjuanganku Yarah Shintia, Devi Afrilia, Bella Herliza, Alya Ummus Syuhada. Terimakasih sudah selalu mendukung, membantu, memberikan semangat dan nasihat selama perjalanan kuliah ini hingga menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah selalu siap di repotkan saya.
8. Almamater biru kebangganku Universitas Bina Darma
9. Teman-teman seperjuangan SI Akuntansi 2019 dan Kakak-kakak Himpunan Mahasiswa Akuntansi yang rela memberikan ilmunya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mendoakan semoga kebaikan-kebaikan yang telah diperbuat kepada penulis dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda, aamiin ya robbal aalaamiin.

Apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan atau pembahasan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu diharapkan pembaca sekalian dapat memberikan masukan baik berupa saran ataupun kritik yang bersifat membangun agar berguna untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, Penulis mengharapkan semoga laporan skripsi ini dapat berguna baik bagi perusahaan, kampus, serta pembaca sekalian sesuai dengan tujuan dari penulisan Laporan ini.

**Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh**

Palembang, September 2023  
Penulis



Delsi Puja Syaharah  
191520055

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Teori Atribusi .....	10
2.1.2 Pengertian Pajak.....	11
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak .....	14
2.1.4 Sosialisasi Perpajakan .....	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.6 Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak .....	21
2.3 Penelitian Terdahulu .....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	26
2.5 Hipotesis.....	27
2.5.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	27
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Objek Penelitian .....	31

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Operasional Variabel.....	32
3.4.1	Variabel Bebas (Independent Variabel) .....	33
3.4.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ).....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Metode Analisis Dataa .....	40
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	41
3.6.2	Uji Instrumen.....	42
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.7	Uji Hipotesis.....	46
3.7.1	Uji T (Uji Parsial).....	46
3.7.2	Uji F (Uji Simultan).....	47
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
<b>BAB IV</b>	.....	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>49</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	49
4.1.1	Uji Keabsahan Data.....	49
4.1.2	Uji Keabsahan Data.....	53
4.1.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.1.4	Uji Hipotesis.....	59
4.2	Pembahasan .....	64
<b>BAB V</b>	.....	<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>74</b>
<b>ARTIKEL</b>	.....	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
-------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Pernyataan Sosialisasi Perpajakan .....	34
Tabel 3.2 Pernyataan Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 3.3 Pernyataan Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak .....	36
Tabel 3.4 Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
Tabel 3.5 Indikator Variabel .....	38
Tabel 3.6 Skala Likert .....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan (X1) .....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak (X3) .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi .....	56
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisisioner.....	89
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing .....	93
Lampiran 3 Lembar ACC Judul.....	94
Lampiran 4 Surat Balasan .....	95
Lampiran 5 Lembar Konsultasi .....	96
Lampiran 6 Formulir Perbaikan Proposal Penelitian .....	100
Lampiran 7 Surat Hasil Ujian Proposal.....	101
Lampiran 8 Formulir Perbaikan Seminar Hasil Proposal .....	102
Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana .....	103
Lampiran 10 LoA Artikel Jurnal.....	104
Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin .....	105
Lampiran 12 Foto Kegiatan.....	107

