

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**

**TUGAS AKHIR**

**DIAN OKTAVIASARI**  
**223403516031**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**JAKARTA**  
**2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**OLEH:**

**DIAN OKTAVIASARI**

**223403516031**



**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA**

**2026**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis,

Jakarta, 18 Februari 2026



Dian Oktaviasari

NPM: 223403516031

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**

Nama Mahasiswa : **Dian Oktaviasari**

Nomor Pokok : **223403516031**

Program Studi : **Akuntansi**

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,



( Dr. Asyari, S.E., M.M. )

Mengetahui,



( Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak. )

Jakarta, 18 Februari 2026

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**


Nama Mahasiswa : **Dian Oktaviasari**

Nomor Pokok : **223403516031**

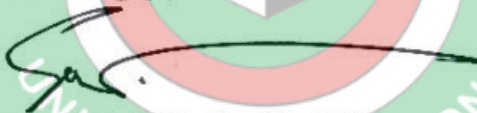
Program Studi : **Akuntansi**

**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**


**Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,**

  
(Dr. Asyari, S.E., M.M.)

**Ketua Penguji,**

  
(Dr. Erwin Indriyanto, S.E., M.Si, Ak., CA., CTA.)

**Anggota/Penguji,**

  
(Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.)

**Mengetahui**  
**Dekan,**  
  
(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta :

Tanggal Lulus :

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEMUDAHAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WPOP DI KPP PRATAMA JAGAKARSA**

Oleh:

Dian Oktaviasari

NPM: 223403516031

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Asyari, S.E., M.M.

Sebuah studi kuantitatif dengan desain asosiatif dilakukan untuk menyelidiki pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan kemudahan E-Filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Jagakarsa. Dari total populasi WPOP terdaftar, sebanyak 100 orang dipilih secara purposive sampling sebagai sampel. Data utama dihimpun melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda pada platform SPSS 23.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diuji kualitas pelayanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kemudahan penggunaan E-Filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan WPOP. Dengan kata lain, ketika kualitas layanan ditingkatkan, materi sosialisasi disampaikan secara efektif, dan sistem E-Filing dirancang lebih sederhana, maka kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan akan meningkat. Kontribusi utama penelitian ini adalah pada pengujian terintegrasi ketiga faktor tersebut dalam konteks lokal KPP Jagakarsa. Meski demikian, generalisasi temuan ini masih terbatas karena hanya mencakup satu wilayah dengan sampel yang tidak besar. Studi berikutnya disarankan untuk memperluas area observasi dan mengeksplorasi determinan lain di luar variabel yang sudah diteliti.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kemudahan *E-Filing*, Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, TAX SOCIALIZATION, AND E-FILING CONVENIENCE ON TAX COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS AT KPP PRATAMA JAGAKARSA***

By:

*Dian Oktaviasari*

*NPM: 223403516031*

*Thesis, under the guidance of Dr. Asyari, S.E., M.M.*

*A quantitative study using an associative design was conducted to investigate the influence of service quality, socialization, and ease of use of e-Filing on individual taxpayer compliance (WPOP) at the Jagakarsa Tax Office (KPP Pratama). From the total population of registered individual taxpayers (WPOP), 100 individuals were selected using purposive sampling. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression in SPSS 23.*

*The analysis results indicate that the three independent variables tested tax service quality, tax socialization, and ease of use of e-Filing simultaneously significantly influence the dependent variable, namely taxpayer compliance. In other words, when service quality is improved, socialization materials are delivered effectively, and the e-Filing system is designed to be simpler, taxpayer compliance in submitting annual tax returns will increase. The main contribution of this study is the integrated examination of these three factors in the local context of the Jagakarsa Tax Office. However, the generalizability of these findings is limited because it only covers one region with a small sample size. Future studies are recommended to expand the observation area and explore other determinants beyond the variables already studied.*

**Keywords:** *Quality of Tax Services, Tax Socialization, Ease of E-Filing, Tax Compliance of Individual Taxpayers*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jagakarsa” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, doa, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Molina, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Asyari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang penulis hormati, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta berbagai masukan dan saran selama proses penyusunan Tugas Akhir. Atas dukungan dan perhatian yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Semua dosen Program Studi Akuntansi Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Orang tua tercinta, Ayah Tukimin dan Ibu Suswati yang senantiasa memberikan doa yang tiada henti, dukungan moril maupun materil, kasih sayang, perhatian,

serta motivasi yang begitu besar kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan kepercayaan yang selalu diberikan dalam setiap proses kehidupan penulis. Setiap doa, nasihat, dan semangat dari Ayah dan Ibu menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan, rintangan, dan proses panjang selama menempuh pendidikan hingga akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tanpa doa dan ridho Ayah dan Ibu, pencapaian ini tidak akan terwujud. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan dalam setiap langkah Ayah dan Ibu, dan semoga penulis dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

9. Kakak kandung tercinta, Nanda Astuti yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, nasihat, serta motivasi kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala doa, semangat, dan kepedulian yang selalu diberikan dalam setiap langkah penulis. Kehadiran dan dukungan Kakak menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk tetap bertahan, percaya diri, dan termotivasi dalam menyelesaikan pendidikan ini.
10. Keponakan tercinta, Andyra yang dengan keceriaan dan semangatnya turut memberikan kebahagiaan serta menjadi penyemangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat terbaik, Misnah Abianti yang senantiasa hadir memberikan dukungan moral, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan kebahagiaan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kesabaran dalam mendengarkan serta memberikan semangat di saat penulis merasa lelah.
12. Rekan seperjuangan di Universitas Nasional, khususnya Sabiila, Aqila dan Umi, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah menemani perjalanan perkuliahan sejak awal hingga akhir. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, kerja sama, serta semangat yang selalu diberikan, baik dalam kegiatan akademik maupun dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat melewati setiap tahap dengan lebih ringan.

13. Kakak tingkat yang telah memberikan arahan, masukan, serta berbagi pengalaman dan informasi terkait penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesediaannya membantu dan membimbing penulis sehingga proses penyusunan tugas akhir ini dapat berjalan dengan lebih terarah.
14. Pegawai KPP Pratama Jagakarsa yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, serta dukungan dalam proses pengumpulan data. Terima kasih atas kerja sama dan kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.
15. Diri sendiri, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran dan ketekunan, bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan, hambatan, rasa lelah, serta keraguan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah di setiap situasi sulit, tetap bangkit saat merasa jatuh, serta terus melangkah meskipun dalam keadaan tidak selalu mudah. Terima kasih atas komitmen, kerja keras, doa, dan usaha yang telah diberikan dengan sungguh-sungguh hingga setiap proses dapat dilalui satu per satu. Apresiasi yang sebesar-besarnya untuk diri sendiri karena telah mampu menjaga semangat, menguatkan hati, mengelola waktu dan pikiran, serta terus berusaha memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan tanggung jawab ini. Semua perjuangan, air mata, dan pengorbanan yang telah dilewati menjadi bukti bahwa penulis mampu berkembang, belajar, dan menjadi pribadi yang lebih kuat. Hingga pada akhirnya, dengan penuh rasa syukur dan bangga, penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

Jakarta, 18 Februari 2026

Penulis



Dian Oktaviasari

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Teori Atribusi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Sosialisasi Perpajakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kemudahan <i>E-Filing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hubungan Antara Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Hubungan Antara Kemudahan <i>E-Filing</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh kemudahan <i>E-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rencana dan Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Jenis variabel yang Digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Variabel Independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Variabel Dependen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Kualitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji t (Parsial).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh Kemudahan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah WPOP KPP Pratama Jagakarsa 2021-2025 .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Penerimaan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kpp Pratama Jagakarsa 2021-2025 .....	2
Tabel 1. 3 <i>Research Gap</i> .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	23
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	26
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3. 4 Indikator Pernyataan .....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak .....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sosialisasi Perpajakan .....	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kemudahan <i>E-Filing</i> .....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Pajak WPOP .....	39
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogorof-Smirnov .....	43
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas .....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 4. 15 Hasil Uji t .....	47
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	19
Gambar 4. 1 Grafik Uji Normalitas.....	42

