

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
PENGAWASAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN
FINAL PADA USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH
BERBASIS *E-COMMERCE***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi**



DESTALIA AJRINA AZYYATI

1221912001

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Proposal Tugas Akhir adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Destalia Ajrina Azyyati

NIM : 1221912001

Tanda Tangan : 

Tanggal : Oktober 2026

HALAMAN PENGESAHAN

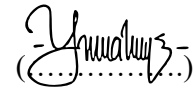
Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Destalia Ajrina Azyyati
NIM : 1221912001
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengawasan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Final Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Berbasis *E-Commerce*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si.,
AFA, CSRS, CRSA


(.....)

Penguji I : Dr. Tita Djuitaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA


(.....)

Penguji II : Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Oktober 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengawasan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Final Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Berbasis *E-Commerce*”**. Penulisan Proposal Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA, CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, hingga motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Proposal Tugas Akhir ini.
- 2) Amelia Sandra, SE., Ak., M.Si., M.Ak., selaku dosen pembahas pada Seminar Proposal dan penguji pada Sidang Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran, hingga motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Proposal Tugas Akhir ini.
- 3) Dr. Tita Djuitaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji pada Sidang Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, hingga motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- 4) Orang tua, keluarga besar dan teman-teman kantor yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, 31 Mei 2025

Destalia Ajrina Azyyati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destalia Ajrina Azyyati
NIM : 1221912001
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, PENGAWASAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN FINAL PADA USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH BERBASIS *E-COMMERCE*

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Oktober 2026

Yang Menyatakan



(Destalia Ajrina Azyyati)

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
PENGAWASAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN FINAL PADA
USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH BERBASIS *E-COMMERCE***

Destalia Ajrina Azyyati¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan wajib pajak, sanksi pajak, pengawasan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar Pajak Penghasilan (PPh) Final *e-commerce* pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan *Slippery Slope Theory* sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak melalui aspek kepercayaan terhadap otoritas pajak dan kekuatan otoritas pajak. Populasi penelitian adalah pelaku UMKM di wilayah DKI Jakarta yang melakukan kegiatan usaha melalui *e-commerce*. Sampel dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Berdasarkan perhitungan menggunakan *G*Power*, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 119 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak dan pengawasan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PPh Final *e-commerce*. Sementara itu, sanksi pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar PPh Final *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada UMKM *e-commerce* lebih berkaitan dengan kepercayaan terhadap otoritas pajak serta pelaksanaan pengawasan dan pelayanan fiskus dibandingkan dengan keberadaan sanksi pajak. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian kepatuhan pajak pada sektor UMKM *e-commerce* serta mendukung penerapan *Slippery Slope Theory* dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepercayaan wajib pajak, sanksi pajak, pengawasan perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF TAXPAYER TRUST, TAX SANCTIONS, TAX
SUPERVISION, AND FISCUS SERVICES ON COMPLIANCE IN PAYING
FINAL INCOME TAX IN E-COMMERCE-BASED MICRO, SMALL, AND
MEDIUM ENTERPRISES**

Destalia Ajrina Azyyati²

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of taxpayer trust, tax sanctions, tax supervision, and tax authority services on compliance regarding the payment of Final Income Tax (PPh) on e-commerce activities among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the DKI Jakarta region. The study utilizes the Slippery Slope Theory as a theoretical framework to explain taxpayer compliance through the dimensions of trust in the tax authority and the power of the tax authority. The study population consists of MSME operators in DKI Jakarta who conduct business activities via e-commerce. The sample was selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Based on GPower calculations, the minimum required sample size was 119 respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that taxpayer trust and tax supervision have a positive effect on compliance with Final Income Tax payments for e-commerce. Conversely, tax sanctions and tax authority services were found to have no effect on such compliance. The findings suggest that taxpayer compliance among e-commerce MSMEs is more closely linked to trust in the tax authority and the implementation of supervision and services than to the existence of tax sanctions. These findings contribute to the development of research on tax compliance in the e-commerce MSME sector and support the application of the Slippery Slope Theory in explaining taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer trust, tax sanctions, tax supervision, tax authority services, tax compliance.*

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1.1 <i>Slippery Slope Theory</i>	10
2.1.2 Landasan Konseptual	111
2.1.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	111
2.1.2.2 Kepercayaan Wajib Pajak	113
2.1.2.3 Sanksi Pajak.....	114
2.1.2.4 Pengawasan Perpajakan.....	115
2.1.2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	116
2.1.2.6 Kriteria <i>E-commerce</i>	117
2.1.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	188
2.2 Hipotesis.....	199
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i> UMKM di Wilayah DKI Jakarta.....	199
2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i> UMKM di Wilayah DKI Jakarta.....	20
2.2.3 Pengaruh Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i> UMKM di Wilayah DKI Jakarta.....	21
2.2.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i> UMKM di Wilayah DKI Jakarta.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Populasi dan Sampling	24
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Definisi Operasional Variabel	255
3.4 Metode Analisis Data	26
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	27
3.4.2 Uji Kualitas Data.....	277
3.4.2.1 Uji Validitas.....	277

3.4.2.2 Uji Reliabilitas	278
3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	288
3.4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	299
3.5 Model Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	300
4.1. Hasil Penelitian.....	300
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	300
4.1.2 Hasil Uji Kualitas Data	355
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	355
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	359
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	40
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	433
4.2.1 Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i>	433
4.2.2 Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i>	44
4.2.3 Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i>	466
4.2.4 Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Membayar PPh Final <i>E-commerce</i>	477
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Keterbatasan Penelitian	511
5.3. Saran	522
DAFTAR PUSTAKA.....	533
LAMPIRAN	599

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Nilai transaksi <i>e-commerce</i> di Indonesia.....	4
Gambar 3.1. Model Penelitian.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Eskalasi Nilai Transaksi <i>E-commerce</i> di Indonesia (2019-2025)	2
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 4.1. Demografi Responden	30
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	33
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	35
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Wajib Pajak.....	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	37
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Pengawasan Perpajakan	37
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus	38
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi	42