

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI, TINGKAT
LITERASI PAJAK MASYARAKAT, KEPUASAN LAYANAN
PAJAK, KUALITAS LAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK,
SERTA TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi**



**SITI MAYAWI VANESA
NIM. 2004010037**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siti Mayawi Vanesa
NIM : 2004010037
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Tingkat Literasi Pajak Masyarakat, Kepuasan Layanan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak serta Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hadli Lidya Rikayana, SE., M.Si
NIP. 198905232018032001

Dosen Pembimbing II

Ronia Tambunan, M.Ak
NIP. 199410082022032017

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Fatahurrazak, SE.Ak., M.Ak., CA</u> NIP : 196706072021211002	Ketua Penguji		20/1/26
2. <u>H. Achmad Uzaimi, SE.Ak., M.Si</u> NIP : 197106012021211005	Penguji I		2/2/26
3. <u>Dr. Hj. Prima Aprilyani Rambe, SE., M.Sc</u> NIP : 197904212021212007	Penguji II		2/2/26
4. <u>Hadli Lidya Rikayana, SE., M.Si</u> NIP : 198905232018032001	Penguji III		30/1-2026
5. <u>Ronia Tambunan, M.Ak</u> NIP : 199410082022032017	Penguji IV		3/2/2026 /01

Tanggal lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si.
NIP : 198207032015042001

Ketua Jurusan Akuntansi

Rizki Yuli Sari, SE., M.Si.Ak
NIP : 199007122019032016

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Siti Mayawi Vanesa

NIM : 2004010037

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Tingkat Literasi Pajak Masyarakat, Kepuasan Layanan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak Serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 12 Januari 2026

Menyetujui,

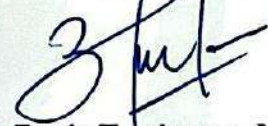
Dosen Pembimbing I



Hadli Lidya Rikayana, SE., M.Si

NIP. 198905232018032001

Dosen Pembimbing II



Ronia Tambunan, M.Ak

NIP. 199410082022032017

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ardiansyah, SE., M.Si

NIP. 198909262019031013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 28 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Siti Mawati Vanesa
NIM. 2004010037

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan sholawat untuk Baginda Nabi Muhammad Saw. Sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Tingkat Literasi Pajak Masyarakat, Kepuasan Layanan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, serta Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tanjungpinang**" dapat terselesaikan dengan baik sebagai salah satu prasyarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Selama dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dari keluarga dan teman-teman seperjuangan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA. Sebagai Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Bapak Indra Firdiyansyah, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I, dan Pak Teddy Haryadi, SE., M.Ak selaku Wakil Dekan II.
3. Bapak Ardiansyah, SE., M.Si sebagai ketua Program Studi Akuntansi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Hadli Lidya Rikayana, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing pertama dan Ibu Ronia Tambunan, M.Ak sebagai dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan jalannya skripsi ini.

5. Kepada Ibu Rizki Yuli Sari, SE., M.Si., Ak sebagai Ketua Jurusan Akuntansi serta dosen pembimbing akademik..
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji atas segala ilmu, pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah melayani mahasiswa dengan baik dalam segala urusan administrasi dan perizinan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi dengan lancar.
8. Yang istimewa penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Kampiyer dan Ibu Lisdiawati. Kepada mereka, penulis persembahkan setiap Langkah perjuangan ini. Terimakasih atas pengorbanan yang tiada henti, do'a yang tak pernah putus, serta cinta yang terus menjadi sumber kekuatan penulis.
9. Kepada yang teramat penulis sayangi saudara kandung. Ferli Tito Herjunes (Abang), Mariza Kiranti (Kakak), Nur Zahira Kalista (Adek) beserta Keluarga besar H. Tan Mansur Asiah. Terimakasih atas dukungan moral yang diberikan, baik melalui do'a maupun perhatian yang tulus dan juga menjadi sumber kekuatan penulis.
10. Kepada sahabat tersayang penulis sejak SMA yang menemani dan tetap Bersama dimasa perkuliahan ini, Mita Angelia, Feni Dwi Yanti dan Santri, terimakasih sudah banyak memberikan memori baik dan telah memberikan semangat serta mendengarkan segala keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman terkasih Nadila Sumardiati dan Natasa Meliana, yang telah memberikan semangat dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga yang selalu menemani masa masa akhir perkuliahan.
12. Terimakasih untuk diri ku Siti Mayawi Vanesa terimakasih sudah bertahan dan yakin bahwa dirimu juga bisa menyelesaikan skripsi ini. selesai bukan berarti harus tepat waktu tapi tetap bertahan sampai semua selesai.
13. Penulis mengucapkan terimakasih kepada klub sepakbola tercinta yang berasal dari spanyol yaitu Real Madrid yang telah hadir sebagai klub favorit penulis dalam memberikan hiburan dikala sang penulis membutuhkan moodbooster tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terimakasih kepada G-Dragon, Exo, Lee Jeno, Jung Jaehyun, Ju Jihoon, Zhang Linghe, dan Zayn Malik, yang selalu menjadi penyemangat penulis Ketika menyelesaikan skripsi.
15. Dan terakhir untuk semua pihak yang selalu menanyakan 'kapan lulus?' setiap kali bertemu. Skripsi ini adalah jawabannya. Terima kasih atas perhatiannya yang tiada henti, doa Anda didengar. Lulus terlambat bukanlah akhir segalanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis memerlukan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Tanjungpinang, 28 Januari 2026



Siti Mayawi Vanesa



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	12
2.1.3 Pajak	15

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.5 Pemanfaatan Teknologi	22
2.1.6 Tingkat Literasi Pajak Masyarakat	24
2.1.7 Kepuasan Layanan Pajak	26
2.1.8 Kualitas Layanan Pajak	27
2.1.9 Sanksi Pajak	28
2.1.10 Tarif Pajak	30
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Penelitian	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.5 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	46
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	50
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	51
3.6 Metode Analisis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85

DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Laporan SPT Elektronik	2
Tabel 2. 1	Tarif Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3. 2	Ketentuan Skala <i>Likert</i>	53
Tabel 4. 1	Distribusi Responden.....	59
Tabel 4. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan	61
Tabel 4. 6	Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 8	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 9	Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 11	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4. 12	Hasil Model Persamaan Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 13	Hasil Uji-t	71
Tabel 4. 14	Hasil Uji F	73
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	94
Lampiran 3. Lembar Kuesioner	95
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner	104
Lampiran 5. Hasil Pengujian SPSS.....	125
Lampiran 6. Riwayat Hidup Penulis	130

