



**PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI  
TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK,  
NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA  
PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KABUPATEN KUDUS)**

**Skripsi**

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

Disusun Oleh:

**ATIKAH NAFISATUL MUTI'AH**  
NIM. 2019-12-209

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2023**



**PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI  
TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK,  
NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA  
PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Disusun Oleh:

**ATIKAH NAFISATUL MUTI'AH**  
NIM. 2019-12-209

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2023**

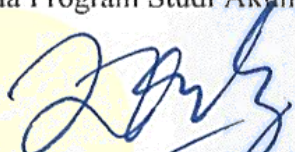
## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN KUDUS)


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 22 Agustus 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
Zuliyati, S.E., M.Si., AK  
NIDN. 0603037801

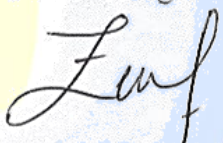
Pembimbing I

  
Nita Andriyani Budiman, S.E., M.Si., Akt  
NIDN. 0614108502

Mengetahui,  
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
  
Dr. Kertan Sumekar, S.E., M.M  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II

  
Zaenal Afifi, S.E., M.Si  
NIDN. 0626038801

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya untuk menemukanmu.

Jangan terlalu dikejar bila memang sudah jalannya pasti Allah akan  
memperlancar.”

**Ali Bin Abi Thalib**

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu padahal itu baik bagimu, dan boleh  
jadi kamu menyukai sesuatu padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui,  
sedang kamu tidak mengetahui.”

**(QS. Al-Baqarah:216)**

Ada yang cepat, ada yang lambat, tak masalah asalkan tidak diam di tempat.

Sebab perjalanan masih panjang, selagi tetap berjalan suatu hari kamu akan  
sampai.”

**Ustadzah Halimah Alaydrus**

“Kadang jatuh tidak harus cepat-cepat bangkit. Ambil nafas perlahan dulu. Hidup  
bukan soal terburu-buru sampai, yang penting tetap berjuang tidak pernah usai.”

**Najwa Shihab**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu sekeluarga
2. Alm. Kakek dan Almh. Nenek
3. Sahabat
4. Almamater Universitas Muria Kudus

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN KUDUS)

Oleh:  
**ATIKAH NAFISATUL MUTI'AH**  
NIM. 2019-12-209

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada Hari Selasa, 22 Agustus 2023  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



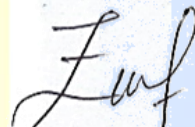
Nita Andriyani Budiman, S.E., M.Si., Akt  
NIDN. 0614108502

Sekretaris



Zamrud Mirah Delima, S.E., M.Si., Akt  
NIDN. 0602118103

Anggota



Zaenal Afifi, S.E., M.Si  
NIDN. 0626038801

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M  
NIDN.0616077304

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN KUDUS)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN KUDUS)** merupakan hasil dari tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 15 Agustus 2023  
Peneliti,



Atikah Nafisatul Muti'ah  
NIM. 2019-12-209

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pusposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 445. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan SEM PLS dengan software *SmartPLS 4.0.9.3*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

**Kata kunci:** **Transparansi Informasi, Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Norma Subjektif, Kepercayaan kepada Pemerintah, Kepatuhan Pajak**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of information transparency, modernization of tax service technology, tax sanctions, subjective norms, and trust in the government on tax compliance for individual taxpayers in Kudus Regency. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total of 445 respondents. This study used a quantitative method with primary data obtained through distributing questionnaires. The analytical method used in this research is PLS SEM with SmartPLS 4.0.9.3 software. The results of this study indicate that information transparency, modernization of tax service technology, tax sanctions, subjective norms, and trust in the government have a positive effect on tax compliance.*

**Keywords:** *Information Transparency, Tax Service Technology Modernization, Tax Sanctions, Subjective Norms, Trust in Government, Tax Compliance*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi dengan judul **PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI, MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, NORMA SUBJEKTIF, DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN KUDUS)** tersebut telah diajukan guna menjadi syarat kelulusan memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

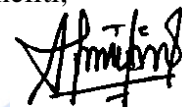
Terdapat banyak pihak yang berkontribusi dalam memberikan bantuan, dukungan, nasehat, dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, serta pada saat penulis mengikuti pendidikan di Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya pada Program Studi Akuntansi. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
2. Ketua Program Studi Akuntansi, Ibu Zuliyati, S.E., M.Si., Ak.
3. Ibu Nita Andriyani Budiman, S.E., M.Si., Akt selaku dosen pembimbing I yang dengan kesabarannya membimbing peneliti hingga selesai menyusun skripsi ini.

4. Bapak Zaenal Afifi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan dengan kesabarannya membimbing peneliti hingga selesai menyusun skripsi ini
5. Segenap dosen yang telah memberikan ilmu selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan saudara yang telah memberikan doa serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Diri saya sendiri yang sudah berjuang dan tetap bertahan untuk terus melangkah sejauh ini.
8. Sahabat-sahabatku Ifa, Alfiyatun, Maria, Fathiya, dan Neval yang telah membantu dan selalu memberi dukungan tanpa henti.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan serta doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan dan kelemahan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Kudus, 15 Agustus 2023  
Peneliti,



Atikah Nafisatul Muti'ah  
NIM. 2019-12-209

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	11
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.1.3. Kepatuhan Pajak.....	15
2.1.4. Transparansi Informasi.....	16
2.1.5. Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak.....	17
2.1.6. Sanksi Pajak.....	18
2.1.7. Norma Subjektif .....	19
2.1.8. Kepercayaan kepada Pemerintah.....	20

2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.4. Perumusan Hipotesis .....	30
2.4.1. Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Kepatuhan Pajak.....	30
2.4.2. Pengaruh Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak .....	31
2.4.3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.....	32
2.4.4. Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak .....	33
2.4.5. Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Rancangan penelitian .....	36
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.2.1. Variabel Dependen .....	36
3.2.1.1. Kepatuhan Pajak (Y) .....	37
3.2.2. Variabel Independen.....	38
3.2.2.1. Transparansi Informasi (X1) .....	38
3.2.2.2. Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak (X2).....	39
3.2.2.3. Sanksi Pajak (X3).....	40
3.2.2.4. Norma Subjektif (X4).....	41
3.2.2.5. Kepercayaan kepada Pemerintah (X5).....	42
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	42
3.4. Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1. Populasi .....	43
3.4.2. Sampel .....	43
3.5. Pengumpulan Data .....	44
3.6. Pengolahan Data.....	44
3.7. Analisis Data .....	45
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.7.2. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	45
3.7.3.1 <i>Convergent Validity</i> .....	46
3.7.3.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	46

3.7.3.3	<i>Composite Reliability</i> .....	46
3.7.3.	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
3.7.3.1	<i>R-Square</i> .....	47
3.7.3.2	<i>F-Square</i> .....	47
3.7.3.3	Uji <i>t-statistic (bootstrapping)</i> .....	47
3.7.3.4	Uji <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	49
4.1.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
4.2.	Penyajian Data.....	49
4.3.	Analisis Data .....	52
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.3.2.	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	54
4.3.2.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	54
4.3.2.2.	<i>Discriminant Validity</i> .....	57
4.3.2.1.	<i>Composite Reliability</i> .....	59
4.3.3.	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	59
4.3.3.1.	<i>R-Square</i> .....	60
4.3.3.2.	<i>F-Square</i> .....	61
4.3.3.3.	Uji <i>t-statistic (bootstrapping)</i> .....	62
4.3.3.4.	Uji <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	64
4.4.	Pembahasan.....	64
4.4.1.	Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Kepatuhan Pajak.....	64
4.4.2.	Pengaruh Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak .....	66
4.4.3.	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.....	67
4.4.4.	Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak .....	68
4.4.5.	Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak.....	69
BAB V PENUTUP.....		72
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	73

5.3. Saran Penelitian.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	79



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif .....	52
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	55
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	55
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i> .....	58
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> .....	59
Tabel 4.11 <i>R-Square</i> .....	61
Tabel 4.12 <i>F-Squares</i> .....	61
Tabel 4.13 Uji <i>t-statistic (bootstrapping)</i> .....	62
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The Theory of Planned Behavior</i> .....	12
Gambar 2.2 <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology</i> .....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> .....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Inner Model</i> Dengan Teknik <i>Bootstrapping</i> .....	60



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus Tahun 2019-2022 .....	3
--	---



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 2</b>	Kuesioner Penelitian
<b>Lampiran 2</b>	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus
<b>Lampiran 3</b>	Identitas Responden
<b>Lampiran 4</b>	Tabulasi Data
<b>Lampiran 5</b>	Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i> 4.0.9.3
<b>Lampiran 6</b>	Surat Izin Penelitian
<b>Lampiran 7</b>	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner