

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI**

*THE EFFECT OF TAX AWARENESS, TAXATION KNOWLEDGE,
FISCUS SERVICES, AND TAXATION SANCTIONS ON MSME
TAXPAYER COMPLIANCE IN THE BEKASI CITY*

Oleh :
LISA ANGGRAINI
2017420057

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi**



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Anggraini

NIM : 2017420057

Jurusan/Peminatan : Akuntansi/Perpajakan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “**Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi**” yang dibimbing oleh Saminem SE., MBA adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan maupun mengcopy hasil karya orang lain.

Apabila kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yang menyatakan,



Lisa Anggraini

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Anggraini

NIM : 2017420057

Jurusan/Peminatan : Akuntansi/Perpajakan

Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana pada tanggal, 09 Agustus 2021.

Jakarta, 09 Agustus 2021

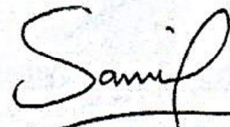
Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



(Ahmad Basid Hasibuan, SE, M.Si, CSRS).

Pembimbing



(Saminem SE., MBA)

LEMBAR PENGESAHAN

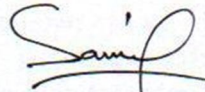
**PENGARUH KESADARAN PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI**

***THE EFFECT OF TAX AWARENESS, TAXATION KNOWLEDGE, FISCUS
SERVICES, AND TAXATION SANCTIONS ON MSME TAXPAYER
COMPLIANCE IN THE BEKASI CITY***

Oleh :
LISA ANGGRAINI
2017420057

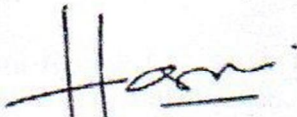
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Program Studi Akuntansi pada
Universitas Darma Persada



Saminem S.E., MBA

Pembimbing Skripsi



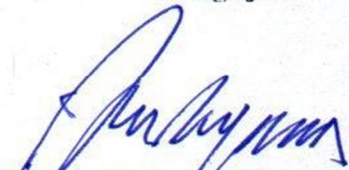
Hasri Nirmala Budiarti SE., MM

Penguji I



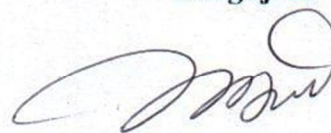
Radina Modjuningrat SE., M.Ak

Penguji II



Dr. Ir. Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi



Ahmad Basid Hasibuan SE, M.Si, CSRS

Ketua Jurusan Akuntansi

ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi

Oleh :

Lisa Anggraini

2017420057

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM yang ada di kota Bekasi. Teknik pengambilan sample yaitu *convenience sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kesadaran pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The Effect of Tax Awareness, Tax Knowledge, Fiscus Services, and Tax Sanctions on MSME Taxpayer Compliance in Bekasi City

By :

Lisa Anggraini

2017420057

This study aims to analyze the effect of tax awareness, tax knowledge, tax service services, and tax sanctions on MSME taxpayer compliance. The population in this study are SMEs in the city of Bekasi. The sampling technique is convenience sampling. The sample used was 100 respondents and the data collection method used a questionnaire. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis using SPSS version 26. The results of the study conclude that the variables of tax awareness, tax service, and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. While the tax knowledge variable has no effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Awareness, Tax Knowledge, Fiscus Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	14
2.2 Pengertian Pajak	15
2.2.1 Fungsi Pajak.....	16
2.2.2 Jenis Pajak.....	18
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	20

2.2.4	Asas Pemungutan Pajak.....	21
2.3	Kesadaran Wajib Pajak	22
2.4	Pengetahuan Perpajakan.....	23
2.5	Pelayanan Fiskus	24
2.6	Sanksi Perpajakan	25
2.7	Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.8	Wajib Pajak	29
2.9	Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	29
2.9.1	Hak-Hak Wajib Pajak.....	30
2.9.2	Kewajiban Wajib Pajak	31
2.10	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.....	33
2.11	Penelitian Terdahulu.....	34
2.12	Kerangka Konseptual	39
2.13	Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III	METODELOGI PENELITIAN.....	44
3.1	Metode Penelitian	44
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan	44
3.1.2	Lokasi Penelitian	46
3.1.3	Populasi dan Sampel.....	46
3.1.4	Teknik Sampling	48
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	51
3.2.1	Definisi Variabel Penelitian.....	51
3.3	Metode Analisis Data.....	56
3.3.1	Statistik Deskriptif.....	56
3.3.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.3.3	Uji Asumsi Klasik	58
3.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	59

3.3.5 Uji Hipotesis	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Deskripsi Data dan Responden.....	65
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	65
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	65
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	70
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Pajak	72
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Pengetahuan Perpajakan	73
4.2.3 Statistik Dekriptif Variabel Pelayanan Fiskus.....	74
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan.....	75
4.2.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.3 Uji Kualitas Data	77
4.3.1 Uji Validitas	77
4.3.2 Uji Reliabilitas	78
4.4 Uji Asumsi Klasik	79
4.4.1 Uji Normalitas	79
4.4.2 Uji Multikolinearitas	81
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	83
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	84
4.6 Uji Hipotesis.....	86
4.6.1 Uji t.....	86
4.6.2 Uji F.....	90
4.7 Pembahasan.....	93
4.7.1 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	93
4.7.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	94
4.7.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	96
4.7.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	97
BAB V PENUTUP	99

5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103

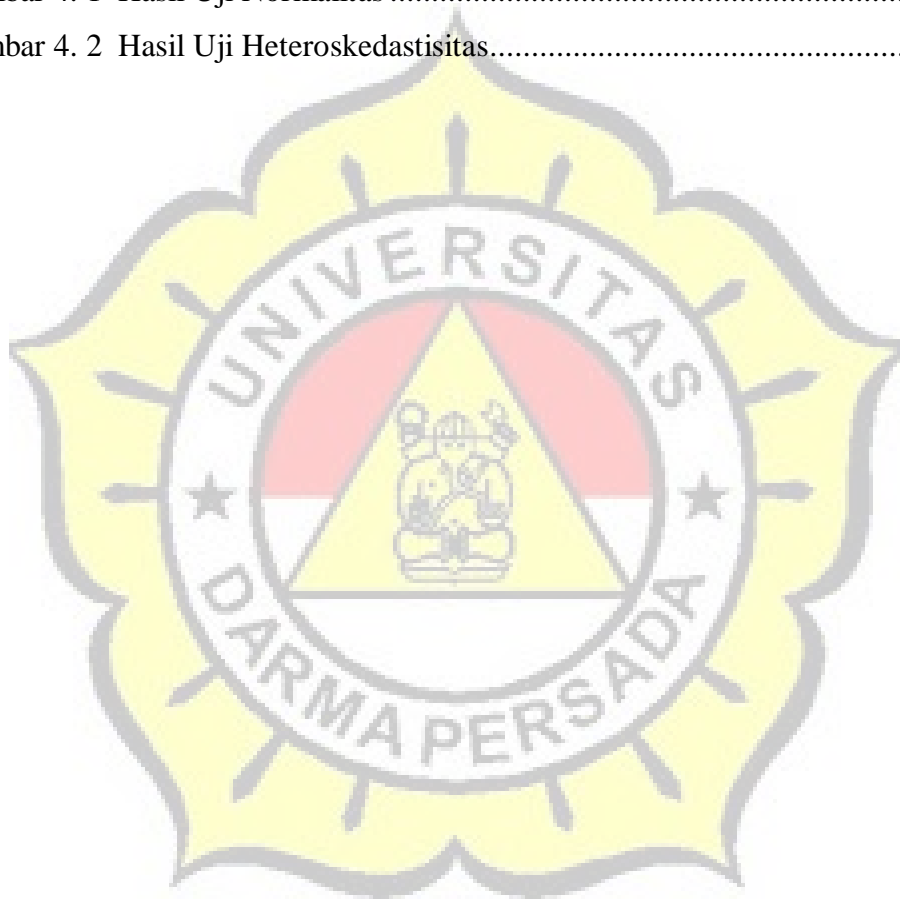


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria UMKM	34
Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya	35
Tabel 3. 1 Standar Pemberian Skor Skala Likert.....	50
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Badan Usaha	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	69
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Omzet Usaha.....	70
Tabel 4. 7 Five Box Method.....	71
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Pajak	72
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	73
Tabel 4. 10 Statistik Dekriptif Variabel Pelayanan Fiskus	74
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan	75
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Data.....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik t	88
Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik F	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	81
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar	107
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	113
Lampiran 4 Hasil Tanggapan Responden	116
Lampiran 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	131
Lampiran 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Jawaban Responden	133
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	134
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	139
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	144
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinearitas	145
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	146
Lampiran 12 Hasil Uji Statistik t	148
Lampiran 13 Hasil Uji Statistik F.....	149

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Segala syukur dan puji, penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: **Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi.**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Universitas Darma Persada.

Terselesainya skripsi ini, berkat bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril dan material. Sebagai manusia, Penulis menyadari akan segala keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh sebab itu skripsi ini masih memiliki kekurangan dan ketidaksempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari segala pihak yang tentunya bersifat kebaikan, demi kemajuan ilmu pengetahuan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak dan Ibu selaku orangtua yang senantiasa dengan kesabarannya memberikan bimbingan, dorongan do'a dan restu serta kasih sayangnya dan pengorbanan yang tidak ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ahmad Basid Hasibuan, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Saminem SE., MBA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dengan ilmu yang sangat bermanfaat dan berharga, demi terselesaikannya skripsi ini sesuai dengan ketentuan.
4. Bapak Jombrik TPR, SE. MM selaku Pembimbing Akademik.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah memberikan ilmu Pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada.
6. Seluruh Karyawan Administrasi dan Tata Usaha Universitas Darma Persada.
7. Andreas selaku suami tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan dan saran terbaik selama penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat yang tidak pernah pergi meninggalkan, Yeni Muslihat, dan Anggun Faras Mytha Ningtyas yang telah merelakan waktunya untuk membantu dan memberikan informasi selama penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman akuntansi yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a sehigga selesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis memohon kehadiran Allah SWT, semoga segala bantuan dan pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis dapat balasan dari Allah.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang menggunakannya.

Jakarta, 12 Agustus 2021

Lisa Anggraini

