

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM**

Studi Kasus: Wajib Pajak UMKM Kecamatan Semarang Selatan



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

40011421650103

PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

FAKULTAS SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650103

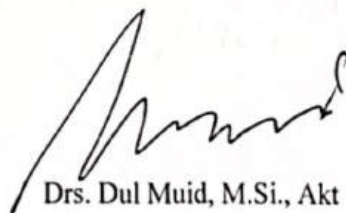
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi
Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Semarang, 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing



Drs. Dul Muid, M.Si., Akt

NIP. 196505131994031002

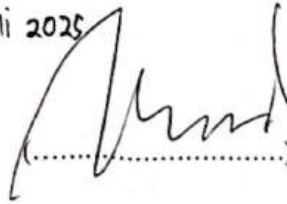
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650103
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak UMKM

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal, 28 Juli 2025

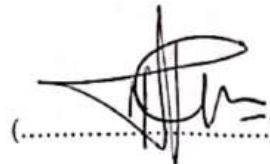
Tim Penguji

1. Drs. Dul Muid, M.Si.Akt



(.....)

2. Naila Hanum, S.E., M.Acc.



(.....)

3. Diva Ayu Imanda Sari, S.E., M. Ak.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM" yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

NIM 40011421650103

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan data primer sebagai sumbernya. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang sebanyak 1.964 pelaku usaha UMKM yang terdaftar di Kecamatan Semarang Selatan yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan rumus Slovin sehingga didapat sebanyak 95 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS 26. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM. Sedangkan Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxation knowledge, tax sanctions and service quality on compliance of MSME (Micro, Small, Medium Enterprises) taxpayers. The approach used in this research is a quantitative approach and primary data as the source. Based on data from the Semarang City Cooperative and MSME Office, there are 1,964 MSME businesses registered in South Semarang District which are the population in this study. The sample in this study was sought using the Slovin formula so that 95 samples were obtained. The sampling technique used random sampling technique, then the data obtained was processed using the SPSS 26 program. Based on data analysis, the results show that Tax Knowledge has a significant effect on MSME taxpayer compliance. While Tax Sanctions, and Service Quality have no effect on MSME Taxpayer Compliance.

Keywords: taxation knowledge, tax sanctions, service quality, and MSME taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus: Wajib Pajak UMKM Kecamatan Semarang Selatan) dapat diselesaikan. Tugas akhir ini disusun sebagai salah syarat kelulusan Program (D4) Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Apip, S.E., M.Si., selaku ketua program studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dul Muid, M.Si. Akt., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Seluruh jajaran dosen dan civitas akademika Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama masa studi di Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan.

6. Terkhusus kepada Papa dan Mama yang telah memberikan, doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan materi dari awal hingga akhir pengerjaan tugas akhir ini. Tanpa mereka pencapaian ini tidak akan mungkin tercapai.
7. Tak lupa juga kepada abang dan adik penulis serta keluarga yang juga memberikan dukungan dan doa.
8. Seseorang bernama Thom Bosman Damanik, yang selalu hadir memberi ketenangan di saat lelah, menjadi pendengar yang baik dan tak henti mendukung, menyemangati, dan memahami penulis di segala proses dan tantangan selama penulisan tugas akhir ini.
9. Griace, Vini, Dina Rachel, Ezra, dan Diva Anna selaku teman dekat penulis yang memberikan semangat dan dukungan, dan selalu menemani penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Deva, Afifah, Anastasia, dan Salsabila selaku teman penulis selama perkuliahan. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan dari awal hingga akhir perkuliahan, dan juga dukungan dan bantuan yang diberikan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang diberikan.
12. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri penulis yang telah berhasil berjuang di tengah tekanan dan terus bertahan meskipun lelah dan tidak menyerah hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan menjadikannya sebagai amal yang berkah. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna bagi yang membutuhkan.

Semarang, 10 Juli 2025

Penulis,



Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

NIM 40011421650103

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	15
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan	16
2.1.5 Sanksi pajak	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Peneliti Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	27
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	30

2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1	Independen Variabel.....	34
3.1.1.1	Pengetahuan Perpajakan	34
3.1.1.2	Sanksi pajak	35
3.1.1.3	Kualitas Pelayanan.....	36
3.1.2	Dependent Variable	37
3.1.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	40
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2	Uji Kualitas Data	41
3.5.2.1	Uji Validitas	41
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4	Analisis Linier Berganda.....	43
3.5.5	Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1	Uji Koefisien Determinasi	43
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	44
3.5.5.3	Uji Parsial (Uji T)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Lama Usaha	45
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan NPWP	46
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun.....	47
4.2	Analisis Data	47

4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.2.2	Uji Kualitas Data	49
4.2.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	51
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas.....	52
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.5	Uji Hipotesis.....	56
4.2.5.1	Uji Koefisien Determinasi(R^2)	56
4.2.5.2	Uji Simultan (Uji F)	56
4.2.5.3	Uji Parsial (Uji T)	57
4.3	Interpretasi Hasil	59
4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	59
4.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	60
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	62
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan	66
5.3	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM KPP Semarang Selatan tahun 2021-2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik P-Plot	52
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Riset.....	70
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian	71
Lampiran 3 Tabulasi Data	75
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS 26.....	86