

**PENGARUH PEMAHAMAN REGULASI  
PERPAJAKAN, KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
EFEKTIVITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
(STUDI PADA KPP PRATAMA SEMARANG TIMUR)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**Barbara Adventia Deasy**

**40011419650059**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)**

**AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Barbara Adventia Deasy  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650059  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pemahaman Regulasi Perpajakan, Kecerdasan Emosional dan Efektivitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada KPP Pratama Semarang Timur)

Semarang, 13 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc

NIP. 198107282005012003



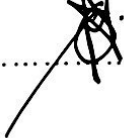
## PERSETUJUAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Barbara Adventia Deasy  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650059  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pemahaman Regulasi Perpajakan, Kecerdasan Emosional dan Efektivitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 27 Juni 2023

### Tim Penguji

1. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc
2. Naila Hanum, S.E., M.Acc
3. Deddy Sulestiyono, S.E., S.T., M.M

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Barbara Adventia Deasy, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Pemahaman Regulasi Perpajakan, Kecerdasan Emosional dan Efektivitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program 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/skripsi 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 sebagian 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/skripsi 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 atau ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Deasy', with a long horizontal flourish underneath.

Barbara Adventia Deasy

40011419650059

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan pengaruh pemahaman regulasi perpajakan, kecerdasan emosional dan efektivitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Populasi dalam penelitian ini menggunakan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup dengan 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik statistik deskriptif, uji analitis data, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman regulasi perpajakan, kecerdasan emosional dan efektivitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin tinggi tingkat pemahaman regulasi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak UMKM karena pemahaman regulasi sebagai langkah awal Wajib Pajak dalam menunaikan pembayaran pajak. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak UMKM karena kecerdasan emosional mampu mengontrol emosi, memotivasi dan mengelola cara berfikir Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban. Semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak UMKM karena pelayanan yang baik dan adil akan memberikan sikap patuh Wajib Pajak UMKM.

**Kata Kunci:** pemahaman regulasi perpajakan, kecerdasan emosional, efektivitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **ABSTRACT**

*This study aims to show the effect of understanding tax regulations, emotional intelligence and the effectiveness of fiscal services on MSME taxpayer compliance. The population in this study used MSME taxpayers registered at KPP Pratama East Semarang. Data collection was done with a closed questionnaire used as many as 96 respondents. The data analysis method used is descriptive statistical techniques, data analytical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear analysis tests and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that the understanding of tax regulations, emotional intelligence and the effectiveness of fiscal services have a significant and positive effect on MSME taxpayer compliance. The higher the level of understanding of tax regulations, the higher the compliance of MSME taxpayers because understanding regulations is the first step for taxpayers in fulfilling tax payments. The higher the emotional intelligence, the higher the compliance of MSME taxpayers because emotional intelligence can control emotions, motivate, and manage the way taxpayers think in carrying out rights and obligations. The higher the level of effectiveness of fiscal services, the higher the compliance of MSME taxpayers because good and fair service will provide an obedient attitude of MSME taxpayers.*

**Keywords:** *understanding of tax regulations, emotional intelligence, effectiveness of tax authorities' services, compliance of MSME taxpayers.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Regulasi Perpajakan, Kecerdasan Emosional, Efektivitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”** sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) ini peneliti mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) ini dengan baik dan tepat waktu. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam merancang dan menuliskan Tugas Akhir (Skripsi).
2. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
3. Ibu Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc selaku Dosen Pembimbing telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Tugas Akhir (Skripsi).
4. Seluruh Dosen Sekolah Vokasi terkhusus jurusan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Semua keluarga terkhusus Mama, Mopy, Loly dan Kety yang telah memberi motivasi dan membantu mendoakan dalam penyusunan Tugas Akhir (Skripsi).
6. Seluruh teman-teman Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang angkatan 2019 terkhusus kepada Adelia, Iqlima, Ashilla, Nindi dan Devanisa yang telah memberikan semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir (Skripsi).
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi peneliti. Terima kasih.

Semarang, 13 Juni 2023

Barbara Adventia Deasy  
40011419650059



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN KELULUSAN UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Teori Atribusi .....	10
2.1.2 Kajian Teori .....	11
2.1.3 Penelitian Terdahulu .....	25
2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
2.3 Hipotesis.....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode Analitis Data .....	40
3.5.1 Analisis Data Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Analisis Regresi Berganda .....	42
3.5.5 Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner dan Jumlah Sampel.....	44
4.2 Analisis Data .....	45
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif .....	45
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.2.5 Uji Hipotesis. ....	53
4.3 Interpretasi Hasil .....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan .....	62
5.3 Saran.....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peranan Pajak Terhadap APBN Tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 .....	2
Tabel 1.2 Daftar UMKM di Kota Semarang Berdasarkan Kecamatan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 3.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 3.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 3.4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	36
Tabel 3.5 Demografi Responden Berdasarkan Lamanya Usaha.....	37
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner dan Jumlah Sampel.....	45
Tabel 4.2 Uji Statistik Deskriptif .....	45
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	47
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 4.10 Uji Statistik F .....	54
Tabel 4.11 Uji Statistik t .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Kampus .....	73
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian <i>E-Riset</i> .....	74
Lampiran 4 Tabulasi Data Pemahaman Regulasi Perpajakan .....	75
Lampiran 5 Tabulasi Data Kecerdasan Emosional .....	77
Lampiran 6 Tabulasi Data Efektivitas Pelayanan Fiskus.....	80
Lampiran 7 Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	83
Lampiran 8 Uji Statistik Deskriptif.....	85
Lampiran 9 Uji Validitas Pemahaman Regulasi Perpajakan .....	86
Lampiran 10 Uji Validitas Kecerdasan Emosional.....	88
Lampiran 11 Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Fiskus .....	89
Lampiran 12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	90
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Pemahaman Regulasi Perpajakan.....	92
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional .....	92
Lampiran 15 Uji Reliabilitas Efektivitas Pelayanan Fiskus.....	92
Lampiran 16 Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	93
Lampiran 17 Uji Normalitas .....	93
Lampiran 18 Uji Multikolinearitas .....	94
Lampiran 19 Uji Heteroskedastisitas .....	94
Lampiran 20 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	95
Lampiran 21 Uji Koefisien Determinasi .....	95
Lampiran 22 Uji Statistik F.....	95
Lampiran 23 Uji Statistik t.....	96