

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PEMILIK UMKM DI KOTA SEMARANG**



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 :

Georgia Maretha

40011419650117

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Georgia Maretha
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650117
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kota Semarang

Semarang, 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

NIP. 196010011990031004


PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Georgia Maretha
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650117
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir / Skripsi : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kota Semarang

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Juni 2023

Tim Penguji

1. Dr. Drs. Mashudi, SE., MM.



(.....)

2. Drs. Dul Muid, SE., M.Si.Akt.



(.....)

3. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Georgia Maretha, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kota Semarang yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (SI 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 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 diatas, 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 dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 30 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Georgia Maretha

NIM. 40011419650117

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Sebab kepada-mu, ya Tuhan, aku berharap: engkaulah yang akan menjawab aku, ya Tuhan, Allahku”

(Mazmur 38:16)

Adalah manusiawi bila kita berharap pada sesuatu yang nyata, misalnya kita mengalami kesulitan, langkah pertama yang kita lakukan biasanya meminta bantuan kepada orang lain. Hal ini adalah opsi pertama kita, lebih utama daripada mengaktifkan iman yaitu menaruh percaya serta berharap penuh kepada Tuhan. Seharusnya kita juga tidak lupa akan Tuhan yang tidak pernah tidur untuk mendengarkan kesulitan apa saja yang sedang kita alami.

Persembahan

- Tuhan Yang Maha Esa, terima kasih atas segala kuasanya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Kedua Orang Tua, kedua adik, dan saudara-saudara saya yang sudah mendukung saya sepenuhnya dalam mengerjakan skripsi ini
- Teman – teman saya yang sudah membantu dan mendukung saya

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan research gap dan fenomena yang dapat dilihat dari kesenjangan antara jumlah UMKM di Kota Semarang yang sangat banyak dengan yang tidak membayar pajak UMKM. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara parsial, simultan, dan yang paling signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.

Sampel penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil *Total Sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Metode analisis data menggunakan analisis korelasi berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. Variabel bebas yang paling signifikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM adalah Sanksi Perpajakan.

Kata kunci : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan.

ABSTRACT

This research was conducted because of the research gap problem and the phenomenon that can be seen from the gap in the number of MSMEs in Semarang City which is very large, but many do not pay MSME taxes. The purpose of this study was to analyze the effect of Understanding Taxation, Tax Service Quality, and Tax Sanctions partially, simultaneously, and the most significant on Taxpayer Compliance of MSME Owners.

The sample of this study was 50 respondents. The sampling technique used is total sampling, namely a sampling technique where the number of samples is the same as the population. The reason for taking Total Sampling is because the total population is less than 100, the entire population is used as a research sample. The data analysis method uses multiple correlation analysis.

The results showed that there is a positive and significant effect of Tax Understanding, Tax Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of MSME Owners. The independent variable that has the most significant effect on MSME Owner Taxpayer Compliance is Tax Sanctions.

Keywords: Understanding of Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Sanctions.

KATA PENGANTAR

Bersyukur dan berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, dan anugerah-Nya yang luar biasa, sehingga penulis memiliki pilihan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kota Semarang”

Usulan ini disiapkan guna memenuhi persyaratan gelar Sarjana Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada :

1. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Drs. Dul Muid M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, dukungan, dan pengarahan yang diberikan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan proses penyusunan skripsi.
4. Dr. Drs. Daljono M.Si., Akt selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama menempuh studi di Prodi D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

5. Seluruh jajaran dosen dan civitas akademika Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu yang melimpah dan membantu kelancaran studi penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Stefanus Deni Irawan dan Ibu Marina Widiawati yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan.
7. Teman-teman yang saya sayangi, Dinda, Serly, Amanda, Afifa, Sinta, Anita, Anniko, Andika, dan Mbak Yunda yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluhan yang dialami penulis.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.

Peneliti memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan kapasitas dan informasi yang dimiliki penulis, maka dari itu analisis dan ide yang bermanfaat dari semua pihak yang fokus pada bidang ini masih sangat diharapkan.

Semarang, 30 Mei 2023

Penulis,



Georgia Maretha

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	15
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Tinjauan Tentang Pajak	16
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	16
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	18
2.1.1.3 Jenis Pajak.....	19
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	21
2.1.1.5 Pajak Penghasilan	23
2.1.2 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	25
2.1.2.1 Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	25
2.1.2.2 Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah	26
2.1.2.3. Subjek dan Objek Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah.....	27
2.1.2.4 Tarif dan Perhitungan Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah	28
2.1.3 Pemahaman Wajib Pajak	28
2.1.4. Kualitas Pelayanan Fiskus	29

5. Seluruh jajaran dosen dan civitas akademika Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu yang melimpah dan membantu kelancaran studi penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Stefanus Deni Irawan dan Ibu Marina Widiawati yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan.
7. Teman-teman yang saya sayangi, Dinda, Serly, Amanda, Afifa, Sinta, Anita, Anniko, Andika, dan Mbak Yunda yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah yang dialami penulis.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.

Peneliti memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan kapasitas dan informasi yang dimiliki penulis, maka dari itu analisis dan ide yang bermanfaat dari semua pihak yang fokus pada bidang ini masih sangat diharapkan.

Semarang, 30 Mei 2023

Penulis,



Georgia Maretha

2.1.5 Sanksi Perpajakan	30
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.1.7 Penelitian Terdahulu	33
2.1.7.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
2.3 Hipotesis	46
2.3.1 Ada pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.	46
2.3.2 Ada pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.	47
2.3.3 Diantara Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan; variabel sanksi perpajakan berpengaruh paling signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.	48
BAB III	50
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.1.1 Variabel Dependen (Terikat)	51
3.1.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
3.1.2 Variabel Independen (Bebas).....	52
3.1.2.1 Pemahaman Perpajakan	52
3.1.2.2 Kualitas Pelayanan.....	52
3.1.2.3 Sanksi Perpajakan	53
3.2 Populasi dan Sampel	54
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	56
3.5 Metode Analisis	56
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
3.5.1.1 Uji Validitas	57
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	57
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	58
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	58
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
3.5.2.4 Uji Autokorelasi.....	59
3.5.2.5 Uji Linearitas	59
3.5.3 Uji Hipotesis	59

3.5.3.1 Analisis Korelasi Berganda (Uji R)	60
3.5.3.2 Analisis Determinasi (R^2).....	61
3.5.3.3 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	61
3.5.3.4 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	62
BAB IV	63
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.2 Analisis Data	64
4.2.1 Statistik Deskriptif Kuesioner	64
4.2.1.1 Karakteristik Responden	65
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Data	66
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	67
4.2.2.1 Uji Validitas	67
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	69
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	70
4.2.3.2 Uji Multikolonieritas.....	71
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.2.3.4 Uji Linearitas	74
4.2.4 Uji Hipotesis	75
4.2.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda (Uji R)	75
4.2.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.2.4.3 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	78
4.2.4.4 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	79
4.3 Interpretasi Hasil	81
BAB V	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Keterbatasan.....	87
5.3 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM di Kota Semarang Tahun 2017-2021.....	8
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar dan Melakukan Pembayaran Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Selatan Tahun 2017 – 2022	8
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar dan Melakukan Pembayaran Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur Tahun 2018 – 2022.....	9
Tabel 2.1.7.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Data.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y).....	67
Tabe 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan (X1).....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2).....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X3).....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas.....	74
Tabel 4.14 Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	45
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	94
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	100
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	107