

**Pengaruh Pemahaman Pajak, *Tax Moral* terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas
Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi**



TUGAS AKHIR/ 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:

Erlina Yuliani

40011420650032

**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Erlina Yuliani

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650032

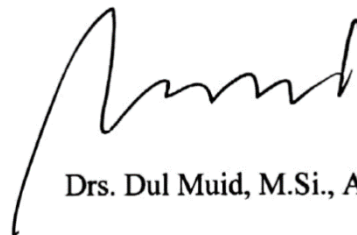
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D4-Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pemahaman Pajak, *Tax Moral* terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas
Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi

Semarang, 20 Mei 2024

Dosen Pembimbing



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

NIP. 196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Erlina Yuliani

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650032

Fakultas : Sekolah Vokasi

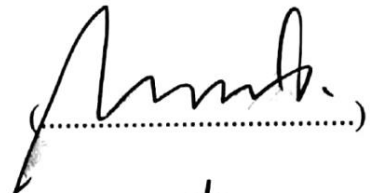
Program Studi : D4-Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pemahaman Pajak, *Tax Moral* terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas
Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 4 Juni 2024

Tim Penguji

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



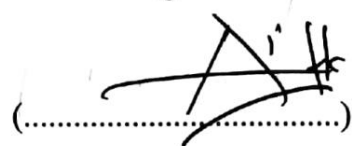
(.....)

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



(.....)

3. Raden Roro Diana Atika Ghozali, S.E., M.Ak



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Erlina Yuliani, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Pemahaman Pajak, Tax Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi** 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 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 di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan 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, 20 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Erlina Yuliani

NIM. 40011420650032

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of tax understanding and tax morals on taxpayer compliance of UMKM with the quality of tax services as a moderating variabel. The population in this research is UMKM taxpayers in the city of Semarang.

This research uses quantitative methods. The research was carried out by collecting questionnaire data from 100 respondents who were distributed directly using the random sampling method. Data analysis in this study used SPSS version 25. The analysis technique used was moderated regression.

The test results in this research show that tax understanding has a positive and significant effect on taxpayer compliance in UMKM. Tax Moral has a positive and significant effect on taxpayer compliance of UMKM. The quality of tax authorities' services significantly moderates the relationship between tax understanding and taxpayer compliance in UMKM. The quality of tax authorities' services significantly moderates the relationship between tax morale and taxpayer compliance in UMKM. In this research, the quality of tax authorities' services weakens the relationship between tax understanding and tax morals on UMKM taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Tax Morals, Tax Service Quality, and Taxpayer Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman pajak dan *tax moral* terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdapat di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data kuesioner dari 100 responden yang didistribusikan secara langsung dengan menggunakan metode random sampling. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 25. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi moderasi.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. *Tax Moral* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Kualitas pelayanan fiskus signifikan memoderasi hubungan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Kualitas pelayanan fiskus signifikan memoderasi hubungan *tax moral* terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan fiskus memperlemah hubungan pemahaman pajak dan *tax moral* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: Pemahaman Pajak, *Tax Moral*, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, peneliti bersyukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Moral* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada UMKM Kota Semarang) tepat waktu. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulisan skripsi ini tentunya banyak melibatkan bantuan baik pengajaran, arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada segenap Civitas academica Universitas Diponegoro:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang dan dosen pembimbing. Terima kasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, motivasi dan kesabaran yang diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.

4. Apip, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
5. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan peneliti.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan dan pengajaran dalam proses penyusunan skripsi:

1. Alm. Ayah dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga kepada peneliti, memberi motivasi dan membantu mendoakan, serta adik dan keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh.
2. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang, FABs serta seluruh Pemerintah Kabupaten Rembang yang telah membantu secara finansial selama masa perkuliahan hingga akhir.
3. Khabibbur Rohman untuk segala motivasi dan dukungan mental yang membentuk karakter peneliti menjadi lebih baik.
4. Anggota Grup Belajar Funnie (Amanda, Aji, Dimas, Fauzan, Joel, Metha, Meyra, & Wijaya) selaku tempat sharing dan keluarga kedua yang digunakan untuk berdiskusi berbagai macam tugas selama perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi.
5. Rosa Maisyaroh, Laila Fitriana, dan Nururrohmah selaku teman sekelas, seperjuangan, dan sharing yang sangat memotivasi peneliti.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Perpajakan Angkatan 2020 yang membantu memberi semangat dan atas kerja samanya dalam proses penyusunan skripsi.
7. Pelaku UMKM yang telah bersedia membantu pengisian kuisioner dalam penelitian dan ilmu serta masukan yang telah diberikan kepada peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran yang dapat membantu memperbaikinya. Semoga semua pihak mendapatkan manfaat dari skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Erlina Yuliani

NIM. 40011420650032

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Landasan Teori	10
2.1.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2.1.1.2 Kepatuhan Pajak.....	11
2.1.1.3 UMKM	13
2.1.1.4 Tinjauan Pemahaman Pajak	15
2.1.1.5 Tinjauan <i>Tax Moral</i>	16
2.1.1.6 Tinjauan Kualitas Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.2 PENELITIAN SEBELUMNYA	18
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	31
2.3.2 Pengaruh <i>Tax Moral</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	32

2.3.3 Kualitas Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	33
2.3.4 Kualitas Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh <i>Tax</i> Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Definisi Operasional Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis.....	41
3.5.1 Uji Deskriptif Statistik.....	41
3.5.2 Uji Kualitas Data	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.4 Uji Moderated Regression Analysis (MRA)	44
3.5.5 Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2 Analisis Data	50
4.3 Interpretasi Hasil	68
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Keterbatasan	74
5.3 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sumber Pajak Terhadap APBN.....	1
Tabel 1. 2 Data Wajib Pajak Tahun 2019-2022.....	3
Tabel 1. 3 Data Wajib Pajak 2020-2022.....	3
Tabel 1. 4 Data Wajib Pajak 2019-2022.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1 Data Kuisisioner	47
Tabel 4. 2 Bidang Usaha.....	48
Tabel 4. 3 Omset Dalam Satu Tahun	49
Tabel 4. 4 Kepemilikan NPWP.....	49
Tabel 4. 5 Kepengurusan Perpajakan.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Persamaan Model 1	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Persamaan Model 2	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Model 3	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (F).....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (t).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. 1 Histogram.....	56
Gambar 4. 2 Hasil P-Plot	56
Gambar 4. 3 Grafik <i>Scatterplot</i>	58