

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK,
PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM**

**(Studi Kasus UMKM Kecamatan Semarang Selatan Kota
Semarang)**



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 :

MUHAMMAD FAUZAN FARHAN

40011421650121

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Muhammad Fauzan Farhan
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650121
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, dan
Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
UMKM (Studi Kasus UMKM Pada Kecamatan
Semarang Selatan Kota Semarang)

Semarang, 16 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Drs. Dul Muid, M.Si, Akt

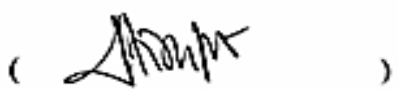
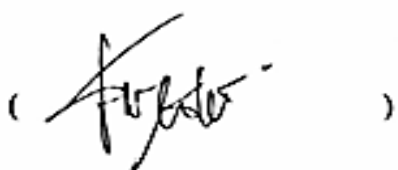
NIP. 196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Muhammad Fauzan Farhan
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650121
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, dan
Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
UMKM (Studi Kasus UMKM Kecamatan
Semarang Selatan Kota Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal, 30 Juni 2025

Tim Penguji :

1. Drs. Dul Muid, M.Si, Akt 
2. Dian Kusuma Wardhani, SA., MA. 
3. Tri Nurul Khomidah, S.Pd., M.Ak. 

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

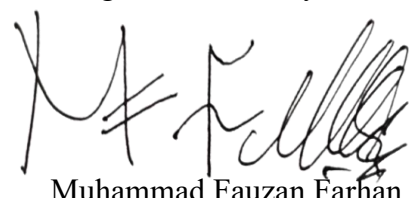
Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Muhammad Fauzan Farhan menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang)** yang disusun untuk melengkapi persyaratan 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 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, 14 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Fauzan Farhan

NIM. 40011421650121

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang. Penelitian untuk menjawab kesenjangan temuan sebelumnya yang menunjukkan inkonsistensi pengaruh variabel-variabel tersebut pada kepatuhan pajak UMKM di Kecamatan Semarang Selatan menggunakan kerangka *Theory of Planned Behavior*. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif dengan pendekatan survei lapangan. Sampel sebanyak 96 responden UMKM dipilih melalui teknik *purposive sampling* dari populasi 1.940 wajib pajak UMKM. Instrumen berupa kuesioner Likert 5 poin dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) dengan bantuan SPSS 26 untuk memastikan keabsahan model statistik serta kekuatan signifikansi hasil analisis. Hasil penelitian memaparkan bahwa pengetahuan pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan UMKM. Sementara itu insentif pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Model regresi menjelaskan 59,2 % variasi kepatuhan UMKM. Sementara itu sisanya 40,8 % dipengaruhi faktor lain di luar variabel penelitian. Temuan ini menegaskan perlunya sosialisasi pajak secara intensif, digitalisasi pelayanan, penguatan edukasi pajak dan optimalisasi insentif pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, UMKM, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, *Theory of Planned Behavior*, Semarang Selatan.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence of tax knowledge, tax services, and tax incentives on the compliance of MSME taxpayers in South Semarang District, Semarang City. The research addresses gaps from previous findings indicating inconsistent effects of these variables on MSME tax compliance in South Semarang District by employing the Theory of Planned Behavior framework. A quantitative approach was adopted through a field survey. A sample of 96 MSME respondents was selected using purposive sampling from a population of 1,940 MSME tax payers. The instrument comprised a five-point Likert questionnaire that was tested for validity and reliability, subsequent analyses included multiple linear regression and classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroskedasticity) using SPSS 26 to ensure the statistical models validity and the robustness of the analysis results. The results of the study show that tax knowledge and tax services have a positive and significant effect on the existence of MSMEs. Meanwhile, tax incentives do not have a significant effect partially. The regression model explains 59.2% of the variation in MSME fulfillment. Meanwhile, the remaining 40.8% is influenced by other factors outside the research variables. This finding emphasizes the need for intensive tax socialization, digitalization of services, strengthening tax education and optimizing tax incentives to improve MSME tax compliance as a whole.

Keywords: *Tax Compliance; MSMEs; Tax Knowledge; Tax Services; Tax Incentives; Theory of Planned Behavior; Semarang Selatan.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT. Berkat rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan selesai dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang)”. Penelitian ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Semarang

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya beberapa pihak didalamnya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama keberlangsungan skripsi hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Prof. Dr. Ir Budiyono, M.Si Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Bapak Apip, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama pelaksanaan tugas akhir hingga penulisan selesai.
6. Ibu Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. Selaku Dosen Wali Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
7. Bapak Ibu dan Dosen beserta seluruh staff Sekolah Vokasi dan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, khususnya Program Studi Akuntansi Perpajakan.

8. Ayah penulis Drs. Suhardja, M.Pd dan Ibu penulis Suni Rahayu, M.Pd yang telah memberi motivasi dan mendoakan selama pengerjaan tugas akhir hingga selesai. Terkhusus ayah penulis yang berpulang ketika penulis sedang menjalankan kewajiban penyusunan tugas akhir. Kepergian Ayah merupakan kehilangan yang mendalam bagi penulis. Akan tetapi doa, nasihat, semangat dan nilai-nilai yang selalu diberikan menjadi sumber kekuatan dan semangat yang tiada henti. Semoga amal ibadah Ayah diterima di sisi-Nya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis, yang telah berkontribusi dalam membantu proses penyusunan tugas akhir. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum mencapai kesempurnaan dan sangat mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk menyempurnakan penelitian di masa yang akan datang. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan serta memperluas wawasan ilmiah para pembaca.

Semarang, 14 Juni 2025

Penulis,



Muhammad Fauzan Farhan

NIM. 40011421650121

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	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
2.1.1.2 Pajak.....	16
2.1.1.3 Pengetahuan Pajak	17
2.1.1.4 Pelayanan Pajak.....	19
2.1.1.5 Insentif Pajak	20
2.1.1.6 Kepatuhan Pajak.....	22
2.1.1.7 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	24
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran	28

2.3 Hipotesis Penelitian.....	29
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ..	29
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	31
2.3.3 Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .	33
BAB III	35
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.1.1 Variabel Dependen.....	35
3.1.2 Variabel Independen	37
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Metode Analisis Data	44
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	44
3.5.2 Uji Validitas Instrumen	45
3.5.3 Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	50
3.5.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	50
3.5.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	50
3.5.6.3 Uji Koefisien Determinan (R2)	51
BAB IV	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1 Karakteristik Data Responden	54
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Subjek Pajak.....	54
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	55
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Omzet Tahunan	56
4.2 Analisis Data.....	57
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	57

4.2.2 Uji Kualitas Data	59
4.2.2.1 Uji Validitas.....	59
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.3.1 Uji Normalitas	61
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	63
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.4 Uji Hipotesis.....	66
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.4.2 Uji Simultan (Uji F)	68
4.2.4.3 Uji Parsial (Uji T).....	69
4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	71
4.3 Interpretasi Hasil	72
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	72
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	73
4.3.3 Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	74
BAB V.....	77
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran	29
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian.....	54
Tabel 4. 2 Subjek Pajak Responden.....	54
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	55
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Omzet Tahunan	56
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Hipotesis.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian Dinas Koperasi	91
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Kantor Pajak Pratama.....	92
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner.....	99
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Statistik	104
Lampiran 6 Uji Validitas	105
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	109
Lampiran 8 Uji Normalitas	111
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	112
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	112
Lampiran 11 Uji F	113
Lampiran 12 Uji T	113
Lampiran 13 Uji Determinasi R ²	113
Lampiran 14 Histogram Sebelum Transform Nilai.....	114
Lampiran 15 Histogram Setelah Transform Nilai SQRT	115
Lampiran 16 Dokumentasi Pengambilan Kuesioner.....	117