

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN  
PERATURAN, SANKSI PERPAJAKAN, PERSEPSI  
PEMERIKSAAN PAJAK DAN TINGKAT KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi**



**INTAN NAMIROH RIZKIYAH**

**1171002020**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

**Nama** : Intan Namiroh Rizkiyah

**NIM** : 1171002020

**Tanda Tangan:** 

**Tanggal** : 17 Agustus 2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Intan Namiroh Rizkiyah  
NIM : 1171002020  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sanksi Perpajakan, Persepsi Pemeriksaan Pajak dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si.



Penguji 1 : Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si



Penguji 2 : Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2021

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

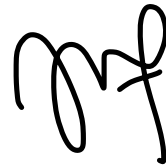
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sanksi Perpajakan, Persepsi Pemeriksaan Pajak dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian untuk senantiasa memberikan bimbingan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak. selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan serta masukan agar skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Kepada kedua orang tua Bapak Nandang Rumansyah dan Ibu Sahrida, kakak penulis M. Almer Sidqi dan A. Gufron Rushandy, serta adik penulis M. Fatih Islahuddinni dan Mutiara Hana yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, baik moral maupun material yang telah menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Gayuh Insan Arti, S.Ab. sebagai kekasih, teman diskusi sekaligus teman seperjuangan dalam menyusun Tugas Akhir yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Qadriannisa Fastkila dan Raissa Putri Utami sebagai teman seperbimbingan yang senantiasa memberi masukan, saran, dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari dalam Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 31 Mei 2021



Intan Namiroh Rizkiyah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Namiroh Rizkiyah  
NIM : 1171002020  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERATURAN,  
SANKSI PERPAJAKAN, PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK DAN  
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 20 Agustus 2021

Yang menyatakan



Intan Namiroh Rizkiyah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERATURAN,  
SANKSI PERPAJAKAN, PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK DAN  
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM**

Intan Namiroh Rizkiyah<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sanksi perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak dan tingkat kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Rendahnya realisasi dengan target pajak dan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah di KPP Pratama Cibitung serta adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ini. Untuk menguji kepatuhan pajak, penelitian ini menggunakan *slippery slope theory*, dimana teori tersebut menjelaskan bahwa variabel psikologi-sosial dan *deterrence* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei dalam pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, dengan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel (responden) yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 107 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pemahaman peraturan, sanksi perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, pemahaman peraturan pajak, persepsi pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, UNDERSTANDING OF TAXATION REGULATIONS, TAXATION SANCTIONS, TAX AUDITS PERCEPTION, AND LEVEL OF TRUST ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE***

Intan Namiroh Rizkiyah<sup>2</sup>

---

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of service quality, understanding of taxation regulations, taxation sanctions, tax audits perception, and level of trust in MSME taxpayer compliance. The low realization of the target tax and taxpayer compliance which is still low at KPP Pratama Cibitung also previous research shows mixed result motivate the researcher to conduct this research. To test tax compliance, this study uses slippery slope theory, where the theory explains that social-psychological variable and deterrence affect tax compliance. This research method is a quantitative research using surveys in data collection. The population in this study are individual who own Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) registered at KPP Pratama Cibitung. The sampling technique used in this study is probability sampling, with the simple random sampling method. The number of samples (respondents) used in this study were 107 respondents. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of hypothesis testing indicate that understanding of regulations, tax sanctions, perceptions of tax audits, and the level of trust have a positive effect on MSME taxpayer compliance. Meanwhile, service quality has no effect on MSME taxpayer compliance.*

*Keywords: level of trust, service quality, taxation sanctions, tax audits perception, undestanding of taxation regulations.*

---

<sup>2</sup> Student of Accounting Study Program University of Bakrie



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>12</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>12</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>13</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	<b>13</b>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>14</b>
2.1 <i>Slippery Slope Theory</i> .....	<b>14</b>
2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....	<b>15</b>
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	<b>15</b>
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>16</b>
2.2.3 Pemahaman Peraturan.....	<b>18</b>
2.2.4 Sanksi Perpajakan .....	<b>18</b>
2.2.5 Persepsi Pemeriksaan Pajak .....	<b>20</b>
2.2.6 Tingkat Kepercayaan .....	<b>22</b>
2.2.7 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	<b>23</b>
2.3 Hipotesis.....	<b>32</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>32</b>
2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>33</b>
2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>33</b>
2.3.4 Pengaruh Persepsi Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>34</b>
2.3.5 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>35</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Populasi dan Sampling .....	<b>37</b>
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	<b>37</b>

3.3	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.4	Metode Analisis Data.....	42
3.4.1	Statistik Deskriptif .....	42
3.4.2	Uji Kualitas Data .....	43
3.4.2.1	Uji Validitas .....	43
3.4.2.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.4.3	Uji Hipotesis.....	43
3.5	Model Penelitian.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	45
4.1.1	Statistik Deskriptif .....	45
4.1.2	Uji Kualitas Data .....	50
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas .....	50
4.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	53
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	57
4.2.2	Pengaruh Pemahaman Peraturan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	58
4.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....	58
4.2.4	Pengaruh Persepsi Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....	59
4.2.5	Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	59
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1	Simpulan .....	61
5.2	Keterbatasan .....	62
5.3	Saran .....	62
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Model Penelitian..... 44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan Negara (dalam Triliun Rupiah) .....	4
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Nasional.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Cibitung Tahun 2017-2019 (dalam Rupiah) .....	6
Tabel 1.4 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Cibitung Tahun 2017-2019.....	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	40
Tabel 4.1 Demografi Responden .....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
Table 4.3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....	50
Table 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
Table 4.5 Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan .....	51
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	51
Table 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Pemeriksaan Pajak .....	52
Table 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepercayaan.....	52
Table 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> .....	53
Table 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner .....	72
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	77
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden .....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	101
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas <i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> .....	102
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> .....	108
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	114