

**PENGARUH TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI USAHA
MIKRO KECIL DAN MENENGAH DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA CIAWI**

TUGAS AKHIR

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



MUHAMMAD FARHAN HARIS

1191002032

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Farhan Haris

NIM : 1191002032

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Juni 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Farhan Haris

NIM : 1191002032

Program Studi : Akuntansi

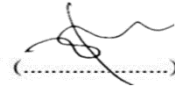
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,
dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi
UMKM di KPP Pratama Ciawi

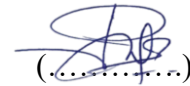
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PEMBIMBING/PEMBAHAS

Pembimbing : Toni Triyulianto, AK, MPP, CA, CPA (Aust), IIAP



Penguji I : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si.



Penguji II : Amelia Sandra, SE, Ak, M.Si, M.Ak.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Juni 2024

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul **“Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciawi.”**. 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 motivasi dari banyak pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan Tugas Akhir ini, tidak mudah bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Toni Triyulianto, Ak, MPP, CA, CPA (Aust.). selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar dalam meluangkan pikiran, perhatian, dan waktu 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 saran dan masukan serta bimbingan pada penyelesaian tugas akhir ini.
3. Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak. selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dengan memberikan arahan dan bimbingan serta saran agar skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Kepada kedua orang tua Bapak Abdul Haris dan Ibu Nunung Nuryanti, serta kakak penulis Muhammad Satria Haris yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, baik moral maupun material yang telah menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Teman-teman penulis yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap agar Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Muhammad Farhan Haris

NIM : 1191002032

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:

Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil dan Menengah di KPP Pratama Ciawi.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 : 8 Juli 2024

Yang menyatakan



Muhammad Farhan Haris

**PENGARUH TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI
UMKM DI KPP PRATAMA CIAWI**

Muhammad Farhan Haris¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tarif pajak, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Rendahnya realisasi dengan target pajak dan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah di KPP Pratama Ciawi, serta adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori *slippery slope* yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua persepsi masyarakat yaitu, *power of authorities* dan *trust in authorities*. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Ciawi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan, sanksi pajak dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak, dan tarif pajak

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

***THE INFLUENCE OF TAX RATES, TAX SANCTIONS,
UNDERSTANDING OF TAX REGULATIONS, AND SERVICE
QUALITY ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE MSMEs AT
KPP PRATAMA CIAWI***

Muhammad Farhan Haris¹

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of tax rates, tax sanctions, understanding of tax regulations, and service quality on MSME individual taxpayer compliance. The low realization of tax targets and low taxpayer compliance at KPP Pratama Ciawi, as well as differences in the results of previous research motivated the author to conduct this research. This research uses the slippery slope theory which explains that tax compliance is influenced by two public perceptions, namely, power of authorities and trust in authorities. This research method is quantitative research using questionnaires in data collection. The population in this study are individual taxpayers who own Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) registered with KPP Pratama Ciawi. The sampling technique used was purposive sampling with certain criteria. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of hypothesis testing show that tax rates and service quality have a positive effect on MSME taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanctions and understanding tax regulations have no effect on MSME taxpayer compliance.

Keywords: *quality of service, understanding tax regulations, tax sanctions, and tax rate*

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1 <i>Slippery Slope Theory</i>	11
2.2 Definisi Konsep	13
2.2.1 Kepatuhan Pajak	13
2.2.2 Tarif Pajak.....	14
2.2.3 Sanksi Pajak.....	15
2.2.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan	17
2.2.5 Kualitas Pelayanan	18
2.3 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	22
2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	23
2.4.3 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak	24
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Populasi dan Sampling	26
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3.1 Kepatuhan Pajak	27
3.3.2 Tarif Pajak.....	28
3.3.3 Sanksi Pajak.....	29
3.3.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan	29
3.3.5 Kualitas Pelayanan	29
3.4 Metode Analisis Data	32
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.4.2 Uji Kualitas Data	34
3.4.3 Pengujian Hipotesis.....	34
3.5 Model Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	37
4.2 Uji Kualitas Data	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas	41
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.3 Uji Hipotesis	43
4.3.1 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	43
4.3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.4.1 Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Ciawi	45
4.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Ciawi	46
4.4.3 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Ciawi	47

4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Ciawi.....	48
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Keterbatasan.....	50
5.3 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Industri UMKM di Ciawi Tahun 2013-2022.....	5
Gambar 3. 1 Garis Kontinum	36
Gambar 3. 2 Model Penelitian	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Kontribusi UMKM terhadap PDB	2
Tabel 1. 2 Tabel Kemudahan UU HPP pada UMKM berbentuk Perorangan	3
Tabel 1. 3 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak UMKM di KPP Pratama Ciawi Tahun 2018-2022.....	5
Tabel 1. 4 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Ciawi Tahun 2018-2022	6
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3. 2 Tafsiran Nilai Rata-rata	33
Tabel 4. 1 Demografi Responden.....	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 5 Persamaan Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi – Kisi Kuesioner.....	58
Lampiran 2 Kuesioner.....	59
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	68
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Responden	81
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	82
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak (Y) dengan KMO.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Tarif Pajak (X1) dengan KMO	84
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X2) dengan KMO	85
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3) dengan KMO.....	86
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X4) dengan KMO	87
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis	89
Lampiran 13 Hasil Koefisien Determinasi	89