

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN PERSEPI
ATAS SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN PONOROGO**



OLEH:
REKA OKTAVIANASARI
52416027

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2020

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK DAN PERSEPI ATAS SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN
PONOROGO**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi

OLEH:
REKA OKTAVIANASARI
52416027

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK DAN PERSEPI ATAS SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN
PONOROGO**

Oleh:

REKA OKTAVIANASARI

52416027

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



(Sri Rustiyaningsih S.E., M.Si, Ak., CA)

Tanggal: 09 Desember 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Reka Oktavianasari NRP 52416027

Telah diuji pada tanggal 17 Desember 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Sri Rustiyaningsih S.E., M.Si, Ak., CA

NIDN. 0711116902

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Godarcus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA

NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi



Intan Immanuel, S.E., M.SA.

NIDN. 0724127401

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reka Oktavianasari

NIM : 52416027

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepsi atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Ponorogo

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 09 Desember 2020

Yang menyatakan



(Reka Oktavianasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas kasih yang telah memberikan rahmat dan karunia - Nya kepada penulis, sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul: **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Ponorogo**. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Puji syukur kepada Tuhan yang memberkati dan menyertai sehingga di berikan kelancaran, kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Intan Immanuela, S.E., M.SA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Kampus Kota Madiun Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun serta Wali Studi Akuntansi Angkatan Tahun 2016 yang telah memberi dukungan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan, doa dan

perhatiannya kepada saya. Semoga Tuhan selalu memberkati.

6. Cernelita Paska Rahayu, adik tersayang yang memberikan semangat serta doa dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Rizal Syahrul Syahdani yang selalu menemani dan memberikan dukungan motivasi, perhatian, untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Akuntansi angkatan tahun 2016 terima kasih atas kebersamaannya, semoga persahabatan ini dapat terus terjalin dengan baik.
9. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan banyak dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Pihak wajib pajak UMKM yang berada di KPP Pratama Ponorogo dan Kantor Kanwil II Sidoarjo Jawa Timur yang sudah membantu menyampaikan data
11. Wajib Pajak UMKMd di kabupaten Ponorogo selaku responden yang bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 09 Desember 2020

Penulis,



Reka Oktavianasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kepatuhan wajib Pajak.....	7
2.1.2 Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak	8
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	8
2.1.4 Kualitas layanan.....	8
2.1.5 Persepsi Atas Sanksi Perpajakan	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	9
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	12
2.3.1. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	12
2.3.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	13
2.3.3. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	15

2.3.4. Pengaruh Persepsi sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	16
2.4. Kerangka Pemikiran	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1. Desain Penelitian	19
3.2. Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	19
3.2.1. Variabel Penelitian	19
3.2.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	19
3.3. Jenis dan Sumber Data	22
3.4. Metode Pengumpulan Data	22
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	22
3.6. Analisis Data	22
3.6.1. Statistik Deskriptif	22
3.6.2. Uji Kualitas Data	22
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	23
3.6.4. Uji Hipotesis	25
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.2. Deskripsi Data	30
4.3. Hasil Penelitian	30
4.3.1. Statistik Deskriptif	30
4.3.2. Uji Kualitas Data	32
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	35
4.4. Pembahasan	41
4.4.1. H_1 : pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Ponorogo	41
4.4.2. H_2 : kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Ponorogo	42
4.4.3. H_3 : Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Ponorogo	42

- 4.4.4. H₄: persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Ponorogo . 43

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Keterbatasan	45
5.3 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Uji Durbin Waston.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan bidang usaha	27
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan omset dalam setahun.....	28
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan lama usaha	29
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan kepemilikan NPWP	29
Tabel 4.7 Data rincian kuesioner	30
Tabel 4.8 Hasil uji Statistik Deskriptif	31
Tabel 4.9 Hasil Uji validitas X1	32
Tabel 4.10 Hasil Uji validitas X2	33
Tabel 4.11 Hasil Uji validitas X3	33
Tabel 4.12 Hasil Uji validitas X4	34
Tabel 4.13 Hasil Uji validitas Y	34
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas.....	35
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	37
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda	38
Tabel 4.18 Hasil Uji F	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen dan Daftar Pertanyaan Variabel	50
Lampiran 2 Kuesioner.....	54
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	59
Lampiran 4 Hasil Analisis Data	73

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang berada di Kabupaten Ponorogo. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang berada di kabupaten Ponorogo yang memiliki kriteria tertentu. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi berganda dengan SPSS 24 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: wajib pajak, kesadaran, sanksi perpajakan, kepatuhan

ABSTRACT

This study aims to prove empirically the effect of knowledge and understanding of taxation regulations, taxpayer awareness, service quality of tax officers and perceptions of tax sanctions on micro small and medium enterprises (SME) taxpayer compliance in Ponorogo Regency. The population in this study were all micro small and medium enterprises (SME) taxpayers who were in Ponorogo Regency. The sample in this study is the micro small and medium enterprises (SME) taxpayers who are in Ponorogo district who have certain criteria. The sampling technique was purposive sampling. The research hypothesis was tested using multiple regression analysis. The results of multiple regression analysis with SPSS 24 show that the variable knowledge and understanding of taxation, taxpayer awareness, has a significant positive effect on taxpayer compliance, while the tax officers service quality variables and perceptions of tax sanctions do not affect the compliance of micro small and medium enterprises (SME) taxpayers.

Keywords: taxpayer, awareness, tax sanctions, compliance