

**PENGARUH SIKAP RASIONAL, PELAYANAN
PETUGAS PAJAK, DAN KETEGASAN SANKSI
TERHADAP KETIDAKPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DIKOTA
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh :

ADAM MUHAMMAD NASUKHA

201710315017



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan Petugas Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Membayar Pajak di Kota Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Adam Muhammad Nasukha

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315017

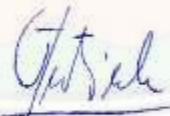
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 13 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Tutiek Yoganingsih, S.E., M. Si

NIDN. 0302016002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan
Petugas Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak
Terhadap Ketidapatuhan Wajib Pajak
UMKM Dalam Membayar Pajak di Kota
Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Adam Muhammad Nasukha

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315017

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021 ✓

Jakarta, 13 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji: Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., MAk
NIDN. 0328066301

Penguji I : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si
NIDN. 0302016002


Penguji II : Rachmat Pramukty, S.E., M.Si
NIDN. 0304068407



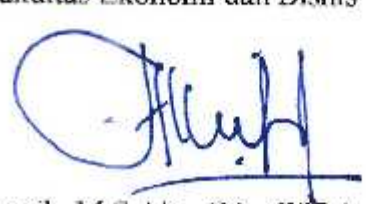
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., MAk, CA
NIDN. 0301096701



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN. 0318107101

ABSTRAK

Adam Muhammad Nasukha, 201710315017. Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan Petugas Pajak, dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Ketidapatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Membayar Pajak di Kota Jakarta Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang dapat terjadi antara : (1) Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Pelayanan Petugas Pajak Terhadap kepatuhan Wajib pajak, (3) Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur. Jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang menggunakan rumus Lemeshow. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan media *google form*.

Uji pra syarat atas data yang didapatkan menggunakan uji kualitas data serta uji asumsi klasik. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji statistik t (parsial), uji F (simultan), dan Uji koefisien determinasi (R^2). Setelah dilakukan olah data, hasil penelitian menunjukkan : (1) Sikap rasional wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (4) Hasil Uji F (simultan) menunjukkan bahwa ketiga variabel Independen (Sikap Rasional, Pelayanan Petugas Pajak, dan Ketegasan Sanksi Pajak mampu menjelaskan variabel Dipependen (kepatuhan Wajib Pajak).

Kata kunci : Sikap Rasional, Pelayanan Petugas Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan Petugas Pajak, dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Membayar Pajak di Kota Jakarta Timur”** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila ada dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberi izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Adam Muhammad Nasukha

201710315017

ABSTRACT

Adam Muhammad Nasukha, 201710315017. *The Influence of Rational Attitudes, Service Tax Officers, and Firmness of Tax Sanctions Against UMKM Taxpayers Non-compliance in Paying Taxes in East Jakarta City.*

This study aims to determine the effect that can occur between: (1) Rational Attitudes Against Taxpayer Compliance, (2) Tax Officer Services Against Taxpayer Compliance, (3) Firmness of Tax Sanctions on Tax Compliance. The sample used in this study were SMEs in East Jakarta City. The number of respondents obtained in this research is a number of 100 respondents. The sampling technique used in this research is purposive sampling using the Lemeshow formula. The data collection method used in this study used a questionnaire method with google form media.

Pre-requisite test on the data obtained using data quality test and classical assumption test. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple regression analysis, t statistic test (partial), F test (simultaneous), and coefficient of determination test (R²). After processing the data, the results of the study show: (1) The rational attitude of the taxpayer affects the compliance of the taxpayer, (2) the service of the tax officer affects the compliance of the taxpayer, (3) the firmness of tax sanctions affects the compliance of the taxpayer, (4) the results The F (simultaneous) test shows that the three independent variables (Rational Attitude, Tax Officer Service, and Tax Sanction Firmness) are able to explain the dependent variable (taxpayer compliance).

Keywords: *Rational Attitude, Tax Officer Services, Firmness of Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Umum atas Perpajakan	9
2.1.1 Definisi Pajak.....	9
2.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.3 Jenis Pajak.....	11
2.1.4 Stelsel Pajak.....	15
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak.....	17
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	18
2.2 Faktor Yang Mempengaruhi ketidakpatuhan Pajak.....	19

2.2.1	Sikap Rasional	19
2.2.2	Pelayanan Petugas Pajak.....	20
2.3	Ketegasan Sanksi Perpajakan	21
2.4	Ketidakpatuhan Wajib Pajak	24
2.4.1	Ketidakpatuhan Wajib Pajak	24
2.4.2	Pengusaha dan Kriteria Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	25
2.5	Kewajiban Perpajakan Pengusaha UMKM	28
2.6	Penelitian Terdahulu	30
2.7	Kerangka Pemikiran	37
2.8	Hipotesis	39
2.8.1	Tingkat Sikap Rasional Wajib Pajak Terhadap ketidakpatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Timur	39
2.8.2	Pelayanan Petugas Pajak Terhadap ketidakpatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Timur	39
2.8.3	Ketegasan Sanksi Terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Jakarta Timur	40
2.8.4	Tingkat sikap rasional wajib pajak , pelayanan petugas pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Bersama-sama Berpengaruh Terhadap ketidakpatuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Tahapan Penelitian.....	42
3.3	Model Konseptual.....	43
3.4	Operasional Variabel	44
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
3.6	Metode Pengambilan Sampel	45
3.6.1	Populasi Penelitian.....	45
3.6.2	Sampel Penelitian	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.9	Metode Analisis Data.....	48
3.9.1	Uji Validitas	48

3.9.2	Uji Reliabilitas	48
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.9.5	Uji Hipotesis	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Pengumpulan Data	52
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	52
4.3	Uji Kualitas Data	60
4.3.1	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.1	Uji Normalitas.....	64
4.4.2	Uji Multikolinieritas	67
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	67
4.4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.5	Uji Hipotesis	70
4.5.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.5.2	Uji t (Uji Parsial).....	70
4.5.3	Uji F (Uji Simultan	72
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1	Kesimpulan	76
5.2	Implikasi Penelitian	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 3.2	Skala Likert	47
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Usaha.....	57
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Setahun	58
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Usaha.....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Sikap Rasional Wajib Pajak (X1).....	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Pelayanan Petugas Pajak (X2).....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Ketidapatuhan Wajib Pajak (Y).....	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Sikap Rasional Wajib Pajak (X1)	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Petugas Pajak (X2).....	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Ketegasan Sanksi Pajak (X3).....	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji Linear Berganda.....	69
Tabel 4.20	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

Tabel 4.21	Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 4.22	Hasil Uji F	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1	Model Konseptual	43
Gambar 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.2	Diagram Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4.4	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Usaha	57
Gambar 4.5	Diagram Responden Berdasarkan Pengalaman Usaha.....	58
Gambar 4.6	Diagram Responden Berdasarkan Peghasilan Setahun	59
Gambar 4.7	Diagram Responden Berdasarkan Pengalaman Usaha.....	60
Gambar 4.8	Grafik Normal P-P Plot	65
Gambar 4.9	Grafik Scatter Plot	68