

**PENGARUH ETIKA WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KESADARAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN PADA
SEKTOR USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DI
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Siti Rusmayani

201710315042



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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Siti Rusmayani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315042

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Sabtu, 10 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



Dr. Mulyadi, S.E. Akt., M.M., M.Si., SAS, CA, CPMA

NIDN 0303077205

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor UMKM di Kota Bekasi.

Nama Mahasiswa : Siti Rusmayani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315042

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Sabtu, 10 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M
NIDN 0412056705

Penguji I : Dr. Mulyadi, S.E. Akt., M.M., M.Si., SAS, CA, CPMA
NIDN 0303077205

Penguji II : Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., M.M., MBA., CMA
NIDN 0322086605

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor UMKM di Kota Bekasi”** 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 di kemudian 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, 14 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Siti Rusmayani

201710315042

ABSTRAK

Siti Rusmayani, 201710315042. Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah di Kota Bekasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pemilik UMKM yang terdaftar sebagai UMKM binaan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Bekasi, dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program statistik SPSS Versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Etika Wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan, (2) Pelayanan Fiskus berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan, (3) Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan, (4) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan, (5) Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan.

Kata Kunci : Kesadaran Kewajiban Perpajakan, Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan.

ABSTRACT

Siti Rusmayani, 201710315042. The Influence of Taxpayer Ethics, Fiscus Services, Tax Knowledge and Tax Socialization on Tax Obligation Awareness in the Micro, Small and Medium Enterprises Sector in Bekasi City. This study aims to determine the Influence of Taxpayer Ethics, Fiscus Services, Tax Knowledge and Tax Socialization on Tax Obligation Awareness. The population used in this study is the owners of micro, small and medium enterprises in the city of Bekasi. The sample in this study were 100 MSME owners registered as fostered MSMEs at the Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises in Bekasi City, using convenience sampling as a sampling technique. The data collection method used a questionnaire with data analysis techniques using research instrument tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis using the SPSS version 23 statistical program.

The results of this study indicate (1) Taxpayer Ethics has no positive and significant effect on awareness of tax obligations, (2) Fiscal Services has a negative and significant effect on awareness of tax obligations, (3) Tax knowledge has no positive and significant effect on awareness of tax obligations, (4) Tax Socialization has a positive and significant effect on awareness of tax obligations, (5) Taxpayer Ethics, Fiscus Services, Tax Knowledge, and Tax Socialization simultaneously or together have a positive and significant effect on awareness of tax obligations.

Keywords: Tax Obligation Awareness, Taxpayer Ethics, Fiscus Service, Tax Knowledge, Tax Socialization.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, karunia dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor UMKM di Kota Bekasi” dapat saya selesaikan.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Tutiek Yoganingsih, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas Akuntansi A1 Angkatan 2017
5. Bapak Dr. Mulyadi, S.E, Akt., M.M., M.Si., SAS, CA, CPMA₂, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan serta motivasi kepada penlit dalam penyelesaian skripsi
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, pegawai, dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
7. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang selalu memberikan petunjuk, pencerahan dan kemudahan kepada hambanya tidak terkecuali penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini
8. Keluarga tercinta, khususnya Ibu Nalem Satirah dan Bapak Jumianto, kedua kakak dan adik tersayang yang selalu memberikan motivasi, dukungan, kasih sayang serta doa yang selalu dipanjatkan setiap waktu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini

9. Sahabat, teman-teman serta orang terkasih yang penulis sayangi dan cintai, terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa dan semangat yang selalu diberikan
10. Teman-teman mahasiswa jurusan Akuntansi Angkatan 2017 serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih
11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Atas segala bantuan, bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan pada penulis, semoga mendapatkan balasan berupa kebaikan dan kebahagiaan dari Allah SWT. Aamiin Yaa Rabbal Alaminn.

Jakarta, 14 Juli 2021



Siti Rusmayani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Teori Etika Wajib Pajak (<i>taxpayer ethics theory</i>).....	7
2.1.2 Teori Atribusi (<i>attribution theory</i>)	8
2.2 Pajak.....	8
2.2.1 Pengertian Pajak	8
2.2.2 Fungsi Pajak.....	9
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.2.4 Dasar-Dasar dan Teori Pemungutan Pajak	11
2.3 Wajib Pajak.....	12
2.4 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	12
2.5 Tata Cara Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak	12

2.5.1 Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.....	13
2.5.2 Fungsi Pengukuhan PKP.....	13
2.5.3 Sanksi	13
2.6 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	14
2.6.1 Kewajiban Wajib Pajak.....	14
2.6.2 Hak-Hak Wajib Pajak	15
2.7 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	16
2.7.1 Prinsip dan Tujuan Pemberdayaan UMKM.....	17
2.7.2 Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	17
2.8 Etika Wajib Pajak.....	18
2.9 Pelayanan Fiskus	19
2.10 Pengetahuan Perpajakan	20
2.11 Sosialisasi Perpajakan.....	21
2.12 Kesadaran Wajib Pajak	22
2.13 Peneliti Terdahulu	23
2.14 Kerangka Pemikiran.....	27
2.15 Hipotesis Penelitian.....	28
2.15.1 Etika Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan	28
2.15.2 Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan	28
2.15.3 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan ...	29
2.15.4 Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan	30
2.15.5 Etika Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Tahapan Penelitian	33
3.3 Model Konseptual Penelitian	34
3.4 Operasional Variabel.....	34
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.6 Metode Pengambilan Sampel	38
3.7 Metode Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	40

3.7.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.3 Uji Regresi Linier	42
3.7.4 Uji Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
4.1.1 Profil Dinas Koperasi dan UKM Kota Bekasi	44
4.1.2 Deskripsi Responden.....	48
4.2 Hasil Analisis Data.....	49
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
4.3 Uji Instrumen Penelitian	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	62
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5 Uji Regresi Linier.....	66
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	66
4.6 Uji Hipotesis.....	67
4.6.1 Hasil Uji T Statistik (Parsial).....	67
4.6.2 Hasil Uji F Statistik (Simultan)	69
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70
4.7 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.7.1 Pengaruh etika wajib pajak terhadap kesadaran kewajiban perpajakan	72
4.7.2 Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kesadaran kewajiban perpajakan	74
4.7.3 Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan	75
4.7.4 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan	77
4.7.5 Pengaruh etika wajib pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	81
5.1 Kesimpulan Penelitian	81
5.2 Implikasi Manajerial	82
5.3 Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Data UMKM.....	2
Tabel 1. 2	Data Realisasi Penerimaan Pajak.....	2
Tabel 2. 1	Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah	17
Tabel 3. 1	Indikator Etika Wajib Pajak	35
Tabel 3. 2	Indikator Pelayanan Fiskus	36
Tabel 3. 3	Indikator Pengetahuan Perpajakan.....	37
Tabel 3. 4	Indikator Sosialisasi Perpajakan	37
Tabel 3. 5	Indikator Kesadaran Kewajiban Perpajakan	38
Tabel 4. 1	Data Sumber Daya Manusia Dinas Koperasi UKM	45
Tabel 4. 2	Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Bidang	46
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden	48
Tabel 4. 4	Analisis Statistik Deskriptif Etika Wajib Pajak	50
Tabel 4. 5	Analisis Statistik Deskriptif Pelayanan Fiskus	51
Tabel 4. 6	Analisis Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan.....	52
Tabel 4. 7	Analisis Statistik Deskriptif Sosialisasi Perpajakan	53
Tabel 4. 8	Analisis Statistik Deskriptif Kesadaran Kewajiban Perpajakan	54
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Etika Wajib Pajak.....	55
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	56
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	57
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan	59
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Kewajiban Perpajakan.....	60
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 15	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	64
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4. 17	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4. 18	Hasil Uji T Statistik	68
Tabel 4. 19	Hasil Uji Statisik F (simultan)	70
Tabel 4. 20	Hasil Uji R (Koefisien Determinasi)	70
Tabel 4. 21	Ringkasan Pengujian Hipotesis Penelitian.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Kota Bekasi	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 7 Hasil Uji Referensi

Lampiran 8 Hasil Uji Plagiarisme

Lampiran 9 Buku Bimbingan Skripsi

