

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH  
(UMKM) KOTA BEKASI**

**(Studi Kasus di Kota Bekasi)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**RETNO EKO MELIA HIDAYAT**

**201710315171**



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

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kota Bekasi (Studi Kasus di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Retno Eko Melia Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315171

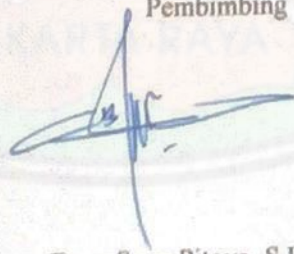
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI

Pembimbing



Bayu Seno Pitoyo, S.E., M.Ak

NIDN : 0302129101

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kota Bekasi (Studi Kasus di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Retno Eko Melia Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315171

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN : 0313046501

Anggota Penguji 1 : Bayu Seno Pitoyo, S.E., M.Ak.

NIDN : 0302129101

Anggota Penguji 2 : Adelina Suryati, S.E., M.Ak., CMA., CBV

NIDN : 0328107103

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 Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kota Bekasi (Studi Kasus 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 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 memberikan izin kepada perpustakaan 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



Retno Eko Melia Hidayat

201710315171

v

## ABSTRAK

**Retno Eko Melia Hidayat. 201710315171.** Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Kota Bekasi (Studi Kasus di Kota Bekasi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang dapat terjadi antara : (1) Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (4) Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM Bekasi Kota. 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 heterokedstisitas, analisis regresi berganda, uji statistik t (parsial), uji F (simultan), dan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Setelah dilakukan olah data, hasil penelitian menunjukkan : (1) Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (4) Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak) mampu menjelaskan variabel dependennya (Kepatuhan Wajib Pajak).

Kata kunci : Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

## ***ABSTRACT***

Retno Eko Melia Hidayat. 201710315171. Effect of Tax Awareness, Quality of Fiscus Service and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) Bekasi City (Case Study in Bekasi City)

This study aims to determine the effect of micro, small and medium enterprises (MSME) that can occur between: (1) Tax Awareness on Taxpayer Compliance, (2) Fiscus Service Quality on Taxpayer Compliance, (3) Tax Sanctions on Taxpayer Compliance (4) Tax Awareness, Fiscus Service Quality and Tax Sanctions have a simultaneous effect on Taxpayer Compliance.

The sample used in this study is MSME in Bekasi City. The number of respondents obtained in this study were 100 respondents. The sampling technique used in this study was 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 ( $R^2$ ). After processing the data, the results of the study show: (1) Tax Awareness has an effect on Taxpayer Compliance, (2) Fiscal Service Quality has an effect on Taxpayer Compliance, (3) Tax Sanctions affect Taxpayer Compliance, (4) F test results ( Simultaneous) shows that the three independent variables (Tax Awareness, Fiscus Service Quality and Tax Sanctions) are able to explain the dependent variable (Taxpayer Compliance).

Keywords: Tax Awareness, Quality of Fiscal Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastraidiharjo, M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV, CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak, CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Bayu Seno Pitoyo, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Teristimewa untuk orangtuaku tersayang yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Saudara yang selalu mengganggu ku saat mengerjakan skripsi ini, tetapi mereka selalu memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 14 Juli 2021

Retno Eko Melia Hidayat





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Masalah .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II .....	10
LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Pajak .....	10
2.1.1 Definisi Pajak .....	10
2.1.2 Fungsi Pajak .....	10
2.2 Kesadaran Perpajakan .....	11
2.2.1 Definisi Kesadaran Perpajakan .....	11
2.2.2 Indikator Kesadaran Perpajakan .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	13
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan Fiskus .....	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus .....	14
2.4 Sanksi Perpajakan .....	15
2.4.1 Definisi Sanksi Perpajakan .....	15
2.4.2 Indikator Sanksi Perpajakan .....	17

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.5.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.5.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
2.5.3 Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak .....	20
2.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran .....	24
2.7 Hipotesis Penelitian .....	26
BAB III .....	29
METODOLOGI PENELITIAN .....	29
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Tahapan Penelitian .....	29
3.3 Model Konseptual .....	30
3.4 Operasional Variabel .....	30
3.5 Kesadaran Perpajakan .....	31
3.5.1 Definisi Konseptual .....	31
3.5.2 Definisi Operasional .....	31
3.6 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	32
3.6.1 Definisi Konseptual .....	32
3.6.2 Definisi Operasional .....	32
3.7 Sanksi Perpajakan .....	33
3.7.1 Definisi Konseptual .....	33
3.7.2 Definisi Operasional .....	33
3.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....	33
3.8.1 Definisi Konseptual .....	33
3.8.2 Definisi Operasional .....	33
3.9 Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
3.9.1 Waktu Penelitian .....	34
3.9.2 Tempat Penelitian .....	34
3.10 Metode Pengambilan Sampel .....	34

3.10.1 Populasi Penelitian .....	34
3.10.2 Sampel Penelitian .....	34
3.11 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.12 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.13 Metode Analisis Data .....	37
3.13.1 Uji Validitas.....	37
3.13.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.13.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.13.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.13.5 Uji Hipotesis .....	39
BAB IV .....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	41
4.1.2 Visi Terwujudnya Koperasi Simpan Pinjam yang mandiri dan tangguh dengan berlandaskan amanah dalam membangun ekonomi bersama dan berkeadilan di Indonesia.....	42
4.1.3 Misi .....	42
4.1.4 Struktur Organisasi .....	42
4.2 Identitas Responden .....	43
4.3 Uji Kualitas Data .....	48
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.4.1 Uji Normalitas .....	52
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
4.5.1 Uji T (Uji Parsial) .....	56
4.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....	58

4.5.3		
Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59	
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	60	
BAB V .....	63	
PENUTUP .....	63	
5.1 Kesimpulan .....	63	
5.2 Implikasi Manajerial .....	64	
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	64	
DAFTAR PUSTAKA .....		65
LAMPIRAN.....	70	



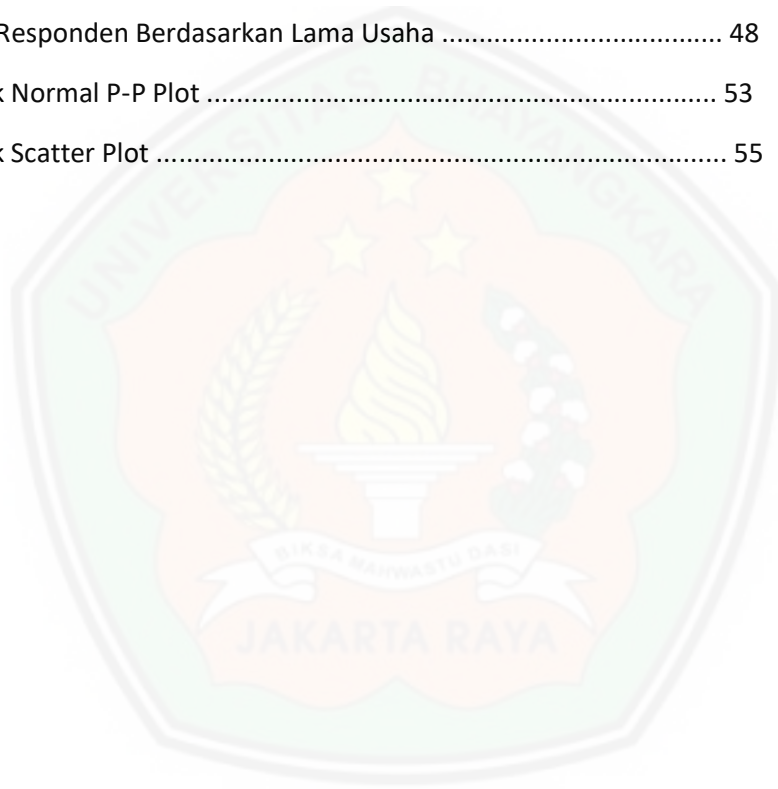


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data UMKM di Kota Bekasi .....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Skala Likert .....	36
Table 4.1 Struktur Organisasi .....	43
Table 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Table 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Table 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Table 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	46
Table 4.6 Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	47
Table 4.7 Hasil Uji Validitas Kesadaran Perpajakan (X1) .....	49
Table 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) .....	49
Table 4.9 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3).....	50
Table 4.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	50
Table 4.11 Hasil Uji Realiabilitas Kesadaran Perpajakan (X1) .....	51
Table 4.12 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) .....	51
Table 4.13 Hasil Uji Realiabilitas Sanksi Pajak (X3) .....	51
Table 4.14 Hasil Uji Realiabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	52
Table 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	53
Table 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
Table 4.17 Hasil Uji Linear Berganda .....	55
Table 4.18 Hasil Uji T (Parsial) .....	56
Table 4.19 Hasil Uji F .....	59
Table 4.20 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Model Konseptual .....	30
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	45
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	47
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	48
Gambar 4.6 Grafik Normal P-P Plot .....	53
Gambar 4.7 Grafik Scatter Plot .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....	71
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi .....	72
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 4 Tabulasi Data Kesadaran Perpajakan (X1) .....	85
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) .....	87
Lampiran 6 Tabulasi Data Sanksi Pajak (X3) .....	89
Lampiran 7 Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak .....	92
Lampiran 8 Hasil SPSS .....	94
Lampiran 9 Tabel T .....	100
Lampiran 10 Tabel F .....	105
Lampiran 11 Tabel R .....	111
Lampiran 12 Hasil Plagiarism Checker X .....	117
Lampiran 13 Biodata .....	118