

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK DAN PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM SELAMA MASA PANDEMI COVID-19
DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Dinda Retno Mayshanti

201810315127



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dinda Retno Mayshanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315127

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 28 April 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA

NIDN : 0301056004

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dinda Retno Mayshanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315127

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Sumarno M., S.E., M.M
NIDN. 0302127003

Penguji I : Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA
NIDN. 0301056004

Penguji II : Panata Bangar Hasioan Sianipar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIDN. 0331087204

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila 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 digandakan 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, 22 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Dinda Retno Mayshanti

NPM : 201810315127

ABSTRAK

Dinda Retno Mayshanti (201810315127). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari variabel yaitu sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Bekasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS 25 dimana pengujian hipotesisnya dilakukan dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara parsial. Kebijakan insentif pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara parsial. Selanjutnya sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata kunci : Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

ABSTRACT

Dinda Retno Mayshanti (201810315127). *The Effect of Tax Socialization, Tax Incentive Policies and Tax Services on MSME Taxpayer Compliance During the Covid-19 Pandemic Period in Bekasi City.*

This research aims to determine the simultaneous and partial effect of the variables, namely tax socialization, tax incentive policies and tax services on the dependent variable, namely MSME taxpayer compliance in Bekasi City. The population in this study were all MSME taxpayers registered at the Bekasi City Cooperatives and SMEs Service. Sampling in this study using the Slovin formula, as many as 100 respondents using purposive sampling technique. Data analysis in this study used the IBM SPSS 25 tool where the hypothesis testing was carried out by multiple regression analysis. The results of this study indicate that tax socialization does not have a significant effect on MSME taxpayer compliance partially. Tax incentive policies and tax services have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance partially. Furthermore, taxation socialization, tax incentive policies, and tax services have a simultaneous effect on MSME taxpayer compliance.

Keywords : Tax Socialization, Tax Incentive Policy, Tax Service, MSME Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang mengambil judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi”. Shalawat serta salam senantiasa selalu mencurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, Sang teladan yang telah membawa kita ke zaman ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak berupa material, spritual, dan informasi. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala rendah hati dan penuh hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
5. Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA. sebagai Dosen Pembimbing Akademik kelas A2 Akuntansi angkatan 2018.

6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff di lingkungan FEB UBJ, khususnya Program Studi Akuntansi yang telah banyak membantu saya selama menempuh pendidikan S-1 ini.
7. Kepada Bapak Saya tercinta yaitu Alm. Bapak Sutrisno atas cinta dan kasih sayang atas cinta dan kasih sayang, kesabaran, dukungan, dan pelajaran tentang kehidupan selama ada di dunia.
8. Kepada Ibu Saya tercinta yaitu Ibu Sri Nuryanti atas cinta dan kasih sayang, kesabaran, dan dukungan yang selalu yang memberikan nasehat dan pelajaran tentang kehidupan yang takkan pernah didapat pada pendidikan formal serta doa yang tiada henti untuk menyelesaikan penelitian.
9. Kepada Kakak-Kakak Ku Tersayang yaitu Rio Saitama Putra, S.T., Ria Sulistyawati, S.E., dan Erin Apriyani, S.Ak. yang selalu memberikan bantuan, semangat, dukungan, dan doa yang tiada henti selama menyelesaikan penelitian.
10. Sahabat-sahabat tercinta yang selama ini berjuang bersama: Meta Alifah dan Rizkita Ayundini.
11. Sahabat-sahabat tercinta: Reza Amalia, Eno Muzaliva, Giacinta Tiara, Valenzia Ayu, Tabita Debora, Afif Rio, Ariq Alqodri, Hendrawan Bakri, Marivel Deni, Nabilah Fairuza, Tasya Rahmi, Winnie Annastya, Laurensia Zita yang selalu memberikan bantuan, semangat, dukungan, dan doa selama penulisan dan penyelesaian skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tiada dapat disebutkan satu per satu. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jakarta, 04 April 2022

Dinda Retno Mayshanti

201810315127

DAFTAR ISI

	Halaman
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 Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.2 Pandemi Covid-19	12
2.3 Konsep Perpajakan	13

2.3.1 Definisi Pajak	13
2.3.2 Fungsi Pajak	14
2.3.3 Wajib Pajak	16
2.3.4 Kriteria Wajib Pajak.....	16
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.5 UMKM	19
2.6 Sosialisasi Perpajakan.....	20
2.7 Kebijakan Insentif Pajak.....	21
2.8 Pelayanan Perpajakan	23
2.9 Penelitian Terdahulu.....	24
2.10 Kerangka Penelitian.....	30
2.11 Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Tahapan Penelitian.....	34
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel	35
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	35
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	37
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	38
3.6.1 Populasi	38
3.6.2 Sampel.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	41
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	41

3.8.1 Jenis Data	41
3.8.2 Sumber Data	42
3.9 Metode Analisis Data	42
3.9.1 Uji Statistik Deskriptif	43
3.9.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.9.5 Analisis Koefisien Determinasi	46
3.9.6 Uji Hipotesis	46
BAB IV PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data Penelitian	48
4.1.1 Profil Dinas Koperasi dan UKM Kota Bekasi	48
4.2 Hasil Analisis Data	53
4.2.1 Karakteristik Profil Responden	53
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel	57
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.2.6 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	66
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis	67
4.3 Pembahasan Hipotesis	70
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan Penelitian	77
5.3 Saran Penelitian	77

5.4 Implikasi Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA	79



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan NPWP	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Usaha	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kebijakan Insentif Pajak	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Perpajakan	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Uji Parsial)	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Bekasi	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Uji Plagiarisme
- Lampiran II : Uji Referensi
- Lampiran III : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran IV : Kuesioner Penelitian Penyebaran secara Langsung
- Lampiran V : Kuesioner Penelitian Penyebaran lewat *Google Form*
- Lampiran VI : Tabulasi Data
- Lampiran VII : Hasil Olah Data SPSS 25
- Lampiran VIII : Daftar Nama Pemilik UMKM di Kota Bekasi
- Lampiran IX : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
- Lampiran X : Surat Permohonan Riset
- Lampiran XI : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran XII : Daftar Riwayat Hidup