

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Ismi Azhari Karima

201910325529



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Ismi Azhari Karima

201910325529



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas
Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota
Bekasi

Nama Mahasiswa : Ismi Azhari Kharima
Nomor Pokok : 201910325529
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Rini Wijayaningsih M.M

NIDN. 0328056302

Milda Handayani, S.E., M.M

NIDN. 0330087504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas
Layanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di
Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Ismi Azhari Karima

Nomor Pokok : 201910325529

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ery Teguh Prasetyo, S.E., M.M

NIDN. 0305037705

Sekretaris Tim Penguji : Eri Bukhari, S.E., M.T

NIDN. 0309097005

Penguji : Dra. Rini Wijayaningsih, M.M

NIDN. 0328056302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S. Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ismi Azhari Karima
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325529
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 10 Oktober 2000
Alamat : Kp. Babakan Ranji 01/09 Desa Kebonpedes, Kec. Kebonpedes,
Kab. Sukabumi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 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 dimana sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila 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 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, 13 Juli 2024

Yang Membuat pernyataan


39D2BALX314730151
Ismi Azhari Karima
201910325529

ABSTRAK

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Bekasi. UMKM merupakan pilar penting dalam perekonomian Indonesia, namun tingkat kepatuhan pajak mereka masih relatif rendah. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebabnya antara lain kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak yang belum optimal, serta sanksi perpajakan yang kurang tegas. Melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei, penelitian ini berusaha mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM di Kota Bekasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang efektif bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.).

Kata Kunci: *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak UMKM di Kota Bekasi*

ABSTRACT

Abstrak. *This study aims to analyze the factors influencing tax compliance among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Bekasi City. MSMEs play a significant role in Indonesia's economy, but their tax compliance level remains relatively low. Several factors are suspected to be the causes, including a lack of understanding of tax regulations, suboptimal tax services, and less strict tax penalties. Through a quantitative approach using surveys, this study attempts to identify the dominant factors affecting MSMEs' tax compliance in Bekasi City. The research results are expected to provide effective policy recommendations for the government and other stakeholders to improve MSMEs' tax compliance and support sustainable economic growth..*

Keywords: *Factors Affecting Tax Compliance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Bekasi City.*



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI” ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi Sebagian syarat guna mencapai gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Yang selalu ada pada setiap keadaan, orang tua saya tercinta. Berjuang bersama dalam mempertahankan anaknya agar menjadi sarjana tanpa mereka penulis tidak dapat sampai saat ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H.Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Dr. Dovina Navianti, S.T.,M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Rini Wijayaningsih S.E., M, selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi saya, Terimakasih atas waktu, bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga Ibu selalu diberi kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
6. Ibu Milda Handayani S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi saya, Terimakasih atas waktu, bimbingan, saran dan semangat

yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Semoga Ibu selalu diberi kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.

7. Bapak Dr. Yayan Handayani, SE., MM. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Prodi Manajemen, yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang berperan penting dalam proses pembelajaran di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Kepada adik adik saya Trya Nanda Karima dan Gadis Karima serta sodara saya tercinta yang selalu ada Rahma Sarita Dewi. Terimakasih banyak telah hadir untuk memberikan semangat untuk penulis dalam hal dan keadaan apapun.

Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Bekasi, 21 Juni 2024

Penulis

Ismi Azhari Karima

201910325529

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Telaah Teoritis.....	7
2.1.1 Pengetahuan Perpajakan.....	7
2.1.2 Konsep Pengetahuan.....	7
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan Perpajakan	8
2.2 Pajak	8
2.2.1 Definisi Pajak.....	8
2.2.2 Perpajakan UMKM.....	9
2.2.3 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	9
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.3 Kepatuhan.....	11
2.4 Kualitas Layanan Pajak	13
2.4.1 Kualitas Layanan yang Baik:.....	13
2.5 Sanksi	14
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14

2.7	Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Jenis Penelitian	20
3.2	Tahapan Penelitian	20
3.3	Model Konseptual Penelitian	21
3.4	Operasional Variabel	21
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.6	Jenis Sumber Data	24
3.7	Metode Pengambilan Sampel	25
3.7.1	Populasi Penelitian	25
3.7.2	Sampel	25
3.7.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.8	Metode Analisis Data	28
3.9	Uji Asumsi Klasik	28
3.10	Uji Hipotesis	30
3.10.1	Uji Parsial	30
3.10.2	Uji Statistik F-Test	30
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Karakteristik Responden	32
4.2	Uji Statistik Deskriptif	33
4.2.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	33
4.3	Uji Kualitas Data	36
4.3.1	Uji Validitas	36
4.3.2	Uji Reabilitas	38
4.4	Uji Asumsi Klasik	39
4.5.1	Uji Normalitas	39
4.5.2	Uji Multikolinierisitas	41
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	43
4.5.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.5	Uji Hipotesis	45

4.5.1	Uji T (Uji Persial).....	45
4.5.2	Uji F	47
4.5.3	Uji Koefisien Determinan (R^2)	49
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data UMKM 2020-2023.....	14
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Operasional Variabel	22
Tabel 4. 1	Deskripsi Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2	Uji Statistik Deskriptif Pemahaman Peraturan Perpajakan	33
Tabel 4.3	Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Perpajakan	34
Tabel 4.4	Uji Statistik Deskriptif Sanksi Perpajakan.....	34
Tabel 4.5	Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X3)	37
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.14	Uji T (Uji Parsial)	46
Tabel 4.15	Uji Statistik F	48
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1	Model Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 3.2	Tahapan Penelitian.....	26
Gambar 4.1	Normal Probability Plot	40
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	77
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	81
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS	82
Lampiran 4 Surat Daftar Sidang Skripsi	87
Lampiran 5 Uji Plagiarisme	88
Lampiran 6 Uji Referensi	90
Lampiran 7 Buku Bimbingan Tugas Akhir	94
Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis	97

