

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
(STUDI PADA PEMILIK TOKO KECAMATAN SUKUN  
MALANG)**

**SKRIPSI  
UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**



**CAROLINE DINDA MEILANI**

**A.2016.1.33615**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEWARA MALANG**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
(STUDI PADA PEMILIK TOKO KECAMATAN SUKUN  
MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



Oleh :

**Caroline Dinda Meilani**

A.2016.1.33615

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇWARA MALANG  
2020**

# SKRIPSI

-PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (STUDI DI KECAMATAN SUKUN)

Oleh :

CAROLINE DINDA MEILANI

A.2016.1.33615

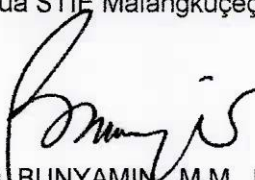
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
11 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing  
ttd

LIDIA ANDIANI, SE., MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara

  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

# PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 15 Agustus 2020



Mahasiswa

*Candya*

NPK: A..2016...1. 33615

## **ABSTRAK**

Pajak adalah pendapatan terbesar yang ada di Indonesia. Pajak dikelola oleh pemerintah pusat dan salah satu pajak pusat adalah pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). UMKM di Kota Malang sangat banyak jadi seharusnya mampu memenuhi pendapatan pajak pusat. Tetapi banyak UMKM di Kota Malang yang mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdapat di Kecamatan Sukun, Malang. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden pemilik usaha di Kecamatan Sukun, Malang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan path analysis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melalui sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan. Meskipun kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan.

**Keywords :** Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan

## **ABSTRACT**

Taxes are the largest income in Indonesia. Taxes are managed by the central government and one of the central taxes is taxes on micro, small and medium enterprises (MSMEs). There are a lot of MSMEs in Malang City, so it should be able to meet the central tax revenue. However, many MSMEs in Malang City ignore their obligation to pay taxes in accordance with existing regulations.

This study aims to determine the effect of tax officer service quality, taxpayer awareness, tax sanctions on MSME taxpayer compliance in Sukun District, Malang. The research was conducted by distributing questionnaires to 50 business owner respondents in Sukun District, Malang. The data analysis method used is multiple linear regression and path analysis.

The results showed that the service quality of tax officers, taxpayer awareness, tax sanctions had an effect on SME taxpayer compliance. And the service quality of tax officers on the compliance of MSME taxpayers through tax sanctions does not have a significant effect. As well as taxpayer awareness of taxpayer compliance through tax sanctions has no significant effect.

**Keywords:** Tax Officer Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions

## DAFTAR ISI

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Halaman Judul.....         | i   |
| Lembar Orisinalitas .....  | ii  |
| Lembar Riwayat Hidup ..... | iii |
| Abstrak .....              | iv  |
| Daftar Isi.....            | vi  |
| Daftar Tabel .....         | ix  |
| Daftar Gambar.....         | x   |
| Daftar Lampiran .....      | xi  |

### BAB 1 PENDAHULUAN

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....        | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....       | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....      | 5 |

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Landasan Teori.....                  | 6  |
| 2.1.1 Pengertian Pajak.....              | 6  |
| 2.1.2 Pengelompokan Pajak .....          | 7  |
| 2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak .....      | 8  |
| 2.1.4 Manfaat / Kegunaan Pajak .....     | 9  |
| 2.1.5 Pendapatan Asli Daerah .....       | 10 |
| 2.1.6 Pengertian Pajak Daerah .....      | 11 |
| 2.1.7 Ciri Pajak Daerah .....            | 11 |
| 2.1.8 Pengertian UMKM.....               | 11 |
| 2.1.9 Pengertian Sanksi Perpajakan ..... | 12 |
| 2.1.10 Ciri-ciri Sanksi Perpajakan ..... | 12 |
| 2.1.11 Pengecualian Sanksi Pajak.....    | 13 |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.12 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....           | 13 |
| 2.1.13 Pengertian Wajib Pajak .....                     | 14 |
| 2.1.14 Kepatuhan Wajib Pajak.....                       | 14 |
| 2.1.15 Pengertian Kualitas Pelayanan Petugas Pajak..... | 15 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                          | 15 |
| 2.3 Kerangka Penelitian .....                           | 25 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                           | 26 |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....          | 29 |
| 3.2 Variabel Penelitian .....      | 29 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....      | 31 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....  | 32 |
| 3.5 Uji Instrumen Penelitian ..... | 32 |
| 3.6 Metode Analisis Data.....      | 35 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAHAN

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Penyajian Data .....                                     | 39 |
| 4.1.1 Deskripsi Umum Kecamatan Sukun .....                   | 39 |
| 4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian.....                    | 40 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel.....                                | 40 |
| 4.2 Uji Instrumen .....                                      | 45 |
| 4.2.1 Uji Validitas .....                                    | 46 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....                                 | 49 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik .....                                  | 49 |
| 4.3.1 Uji Multikolinearitas .....                            | 49 |
| 4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....                           | 50 |
| 4.3.3 Uji Normalitas.....                                    | 51 |
| 4.4 Analisis Data .....                                      | 52 |
| 4.4.1 Regresi Linear Berganda ( <i>Path Analysis</i> ) ..... | 52 |
| 4.4.2 Koefisien Determinasi.....                             | 55 |



|                         |    |
|-------------------------|----|
| 4.5 Uji Hipotesis ..... | 56 |
| 4.5.1 Uji t .....       | 56 |
| 4.6 Pembahasan.....     | 57 |

## BAB V PENUTUP

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan .....             | 60 |
| 5.2 Kontribusi Penelitian.....   | 60 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 61 |
| 5.4 Saran.....                   | 61 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 63 |
|----------------------|----|

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu                            | 19 |
| 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak       | 41 |
| 3. Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak                  | 42 |
| 4. Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan                      | 43 |
| 5. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM             | 45 |
| 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak      | 46 |
| 7. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak                 | 47 |
| 8. Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan                     | 47 |
| 9. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak UMKM            | 48 |
| 10. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian                | 49 |
| 11. Hasil Uji Multikolinearitas                              | 50 |
| 12. Hasil Uji Path Analysis Kualitas Pelayanan Petugas Pajak | 54 |
| 13. Hasil Uji Path Analysis Kesadaran Wajib Pajak            | 54 |
| 14. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi                    | 55 |
| 15. Hasil Uji t  | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1. Kerangka Pemikiran Teoritis   | 25 |
| 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 51 |
| 3. Hasil Uji Normalitas          | 52 |
| 4. Hasil Diagram Jalur           | 53 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| 1. Kuesioner                                      | 67 |
| 2. Hasil Analisis SPSS 22 Uji Validitas           | 72 |
| 3. Hasil Analisis SPSS 22 Uji Reliabilitas        | 74 |
| 4. Hasil Analisis SPSS 22 Uji Multikolinearitas   | 75 |
| 5. Hasil Analisis SPSS 22 Uji Heteroskedastisitas | 75 |
| 6. Hasil Analisis SPSS 22 Uji Normalitas          | 76 |
| 7. Hasil Analisis SPSS 22 Regresi Linear Berganda | 76 |
| 8. Hasil Analisis SPSS 22 Koefisien Determinasi   | 76 |
| 9. Hasil Path Analysis                            | 77 |
| 10. Hasil Analisis SPSS 22 Uji t                  | 78 |
| 11. Tabel t                                       | 78 |
| 12. Tabel r                                       | 79 |

