

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

PENGUSAHA UMKM DI KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Dio Chandra

NIM : 39169068

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA UMKM DI KELAPA GADING

Diajukan Oleh

Nama : Dio Chandra

NIM : 39169068

Jakarta, 15 Februari 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Yustina Triyani, Dra.,M.M.,M.Ak.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021



ABSTRAK

Dio Chandra / 39169068 / 2021 / Pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading / Dosen Pembimbing : Yustina Triyani, Dra.,M.M.,M.Ak.

Pajak adalah iuran wajib dari rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik. Dalam membayar pajak dan melaporkan pajak diwajibkan tepat pada waktunya, hal ini seorang wajib pajak tidak menunda dalam membayar maupun melaporkan pajaknya. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan lain-lain. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Teori kepatuhan adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai wajib pajak yang akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya pada aturan-aturan tertentu. Faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus.

Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Teknis analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik f, uji statistik t dan koefisien determinasi.

Hasil uji normalitas residual sebesar 0,274 yang berarti berdistribusi normal, hasil uji multikolinearitas tidak terjadi, karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Penelitian menyatakan bahwa hasil Uji F sebesar 12,729 dan nilai sig. 0,000 yang berarti berpengaruh secara bersamaan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig. 0,418 untuk pengetahuan perpajakan (X_1), 0,287 untuk pemahaman wajib pajak (X_2), 0,090 untuk kesadaran wajib pajak (X_3), dan 0,000 untuk pelayanan fiskus (X_4). Berarti pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak terbukti berpengaruh terhadap variabel (Y) kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh 0,320 yang berarti 32% dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus, sisanya yaitu 68% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kesimpulan penelitian yang didapat adalah variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa gading. Sedangkan variabel pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Kata kunci: kepatuhan pajak, pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

Dio Chandra / 39169068/2021 / The influence of tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, and taxpayer awareness on the compliance of individual taxpayers of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading / Supervisor: Yustina Triyani, Dra., MM, MAk.

Taxes are mandatory contributions from the people to the state which are forcing based on the law without receiving reciprocal services. In paying taxes and reporting taxes, it is mandatory to be on time, this means that a taxpayer does not delay in paying or reporting his taxes. Factors that are thought to affect taxpayer compliance are tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, tax authorities, tax sanctions and others. This study discusses the effect of tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, and taxpayer services on individual taxpayer compliance of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading.

Compliance theory is a theory that states a condition in which a person obeys a given rule. Tax compliance is defined as a taxpayer who will comply with his tax obligations in certain regulations. The factors that are considered to influence taxpayer compliance are tax knowledge, understanding of taxpayers, awareness of taxpayers and taxpayer services.

The object of this research is the compliance of individual taxpayers of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading. The sampling technique used in this study was *non-probability sampling* with a method *convenience sampling*. The data analysis technique is done by using validity test, reliability test, classical assumption test, f statistical test, t statistical test and the coefficient of determination.

The residual normality test result is 0.274 which means that it is normally distributed, the multicollinearity test results do not occur, because the value is *tolerance* more than 0.1 and the VIF is less than 10. The study states that the F test results are 12.729 and the sig. 0,000 which means simultaneously influencing. Based on the results of the t test, the sig value is obtained 0.418 for tax knowledge (X_1), 0.287 for taxpayer understanding (X_2), 0.090 for taxpayer awareness (X_3), and 0.000 for taxpayer services (X_4). It means that knowledge of taxation, understanding of taxpayers and awareness of taxpayers are not proven to have an effect on variable (Y) taxpayer compliance. Meanwhile, the tax authorities proved to have a positive effect. Based on the coefficient of determination, it is obtained 0.320, which means that 32% of taxpayer compliance is influenced by tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness and tax authority services, the remaining 68% is influenced by other variables.

The conclusion of the research obtained is that the variables of tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness have no effect on individual taxpayer compliance of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading. While the tax authorities service variable is proven to have a positive effect on the compliance of individual taxpayers of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading.

Keywords: tax compliance, tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, tax service and individual taxpayers.



KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi bagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, dukungan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak / Ibu usahawan di Kelapa Gading karena telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan penulis.
2. Kedua orang tua, keluarga serta teman-teman yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga skripsi bisa diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Yustina Triyani, Dra.,M.M.,M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama proses skripsi berlangsung sampai selesai dengan baik.
4. Para dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu penulis pada masa studi menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi.
5. Teman-teman Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Diana Yanti, Serli, Cindy Arthalin, Hana Novia Sari Simorangkir, Desi, Jordan Dolosais dan lain-lain yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh staff perpustakaan dan tata usaha Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis selama masa studi di kampus.
7. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah turut membantu penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Februari 2021

Penulis
Dio Chandra

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teoritis.....	8
1. Teori Kepatuhan.....	8
2. Pajak.....	9
3. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	13





4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
5. Pengetahuan Pajak.....	15
6. Pemahaman Wajib Pajak.....	16
7. Kesadaran Wajib Pajak.....	16
8. Pelayanan Fiskus.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	22
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Objek Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian.....	27
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian.....	27
2. Metode Pengumpulan Data.....	27
3. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel.....	27
4. Tujuan Studi.....	27
5. Dimensi Waktu.....	28
6. Cakupan Topik.....	28
7. Lingkungan Penelitian.....	28
8. Kesadaran Persepsi Partisipan.....	28
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
4. Uji Hipotesis.....	36
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Analisis Deskriptif.....	42
C. Hasil Penelitian.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4. Hasil Uji Hipotesis.....	51
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
D. Pembahasan.....	54
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	59

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR PUSTAKA..... 60

LAMPIRAN..... 62

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria UMKM.....	14
Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
Tabel 3.2.1	Dimensi dan Indikator Pengetahuan Perpajakan.....	31
Tabel 3.2.2	Dimensi dan Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	31
Tabel 3.2.3	Dimensi dan Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	31
Tabel 3.2.4	Dimensi dan Indikator Pelayanan Fiskus.....	32
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden berdasarkan Memiliki NPWP.....	41
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden berdasarkan Omset Per Tahun.....	41
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak.....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	48



Tabel 4.13 Hasil Uji Asumsi Klasik.....49

Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....51

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran24

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....50

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2	Data Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	68
Lampiran 3	Data Kuesioner Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	71
Lampiran 4	Data Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	74
Lampiran 5	Data Kuesioner Variabel Pelayanan Fiskus.....	77
Lampiran 6	Data Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	83
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	84
Lampiran 9	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	85
Lampiran 10	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	86
Lampiran 11	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
Lampiran 12	Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 13	Hasil Output Uji Hipotesis.....	90
Lampiran 14	Hasil Output Regresi Linier Berganda.....	92

