

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
PAJAK, TARIF PAJAK, KESADARAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM  
DI DAERAH SUNTER JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : Jessica Susilo

NIM : 36180033

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**

**AGUSTUS 2022**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TARIF PAJAK, KESADARAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM DI DAERAH SUNTER JAKARTA UTARA**

Diajukan Oleh:

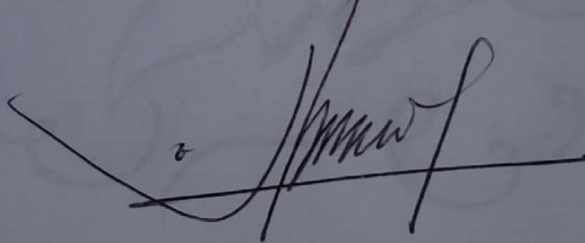
Nama : Jessica Susilo

NIM : 36180033

Jakarta, 31 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



(Sugi Suhartono, S.E., M.AK)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Milik BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 BIKKG.

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





## ABSTRAK

Jessica Susilo / 36180033 / 2022 / Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Sunter Jakarta Utara / Dosen Pembimbing : Sugi Suhartono, S.E., M.AK.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak.

Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap suatu perintah atau aturan yang diberikan. Teori atribusi menyatakan bahwa individu yang mengamati perilaku seseorang, individu tersebut mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal.

Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Sunter Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling. Teknik analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistic f, uji statistic t dan koefisien determinasi.

Hasil uji normalitas residual sebesar 0,003 yang berarti berdistribusi tidak normal, hasil uji multikolinieritas tidak terjadi, karena nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Penelitian menyatakan bahwa hasil Uji F sebesar 20,336 dan nilai sig. 0,000 yang berarti berpengaruh secara bersamaan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig. 0,000 untuk pengetahuan perpajakan (X1), 0,689 untuk kualitas pelayanan pajak (X2), 0,420 untuk Tarif pajak (X3), 0,001 untuk kesadaran pajak (X4), dan 0,451 untuk sanksi pajak (X5). Berarti pengetahuan perpajakan, kesadaran pajak terbukti berpengaruh terhadap variabel (Y) kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan pajak, tarif pajak dan sanksi tidak terbukti berpengaruh positif. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh 0,520 yang berarti 52% dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak, sisanya yaitu 48% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kesimpulan penelitian yang didapat adalah variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Sunter Jakarta Utara. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak, tarif pajak dan sanksi pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Sunter Jakarta Utara.

**Kata kunci:** kepatuhan pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, tarif Pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak, dan wajib pajak orang pribadi.



### ABSTRACT

1. Jessica Susilo / 36180033 / 2022 / *The effect of tax knowledge, tax service quality, tax rates, tax awareness and tax sanctions on UMKM individual taxpayer compliance in Sunter, North Jakarta* / Advisor : Sugi Suhartono, S.E., M.AK.

*Tax is a mandatory contribution to the State that is owed by an individual or entity that is coercive in nature based on the law, with no direct compensation and is used for the purposes of the State for the greatest prosperity of the people. Taxpayer compliance is the obedience of the taxpayer in implementing the applicable tax provisions. Factors that affect taxpayer compliance are tax knowledge, tax service quality, tax rates, tax awareness and tax sanctions.*

*Compliance theory is a theory that explains a condition in which a person obeys an order or a given rule. Attribution theory states that individuals who observe a person's behavior, the individual tries to determine whether it is caused internally or externally.*

*The object of this research is the individual taxpayer compliance of UMKMs in Sunter, North Jakarta. The sampling technique used in this research is non-probability sampling. The data analysis technique was carried out by testing the validity, reliability test, classical assumption test, f statistic test, t statistic test and coefficient of determination.*

*The results of the residual normality test are 0.003 which means that the distribution is not normal, the multicollinearity test results do not occur, because the tolerance value is more than 0.1 and the VIF is less than 10. The study states that the F test results are 20.336 and the sig value. 0.000 which means simultaneously effect. Based on the results of the t test obtained the value of sig 0.000 for tax knowledge (X1), 0.689 for tax service quality (X2), 0.420 for tax rates (X3), 0.001 for tax awareness (X4), and 0.451 for tax sanctions (X5). It means that knowledge of taxation, tax awareness is proven to have an effect on the variable (Y) of taxpayer compliance. While the quality of tax services, tax rates and sanctions are not proven to have a positive effect. Based on the coefficient of determination obtained 0.520 which means 52% of taxpayer compliance is influenced by tax knowledge, quality of tax services, tax rates, tax awareness and tax sanctions, the remaining 48% is influenced by other variables.*

*The conclusion of the research is that the variable knowledge of taxation, taxpayer awareness has an effect on individual taxpayer compliance of UMKMs in Sunter, North Jakarta. While the variables of tax service quality, tax rates and tax sanctions were not proven to have a positive effect on individual MSME taxpayer compliance in Sunter, North Jakarta.*

**Keywords:** *tax compliance, tax knowledge, tax service quality, tax rates, tax awareness, tax sanctions, and individual taxpayers.*

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

Copyright © 2022 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved. This journal is registered at the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA) and the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA). This journal is registered at the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA) and the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA). This journal is registered at the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA) and the Indonesian Copyright Commission (HAK CIPTA).



## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkannya, 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 Sunter Jakarta Utara karena telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang telah diberikan oleh penulis
2. Keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga skripsi bisa diselesaikan dengan baik
3. Bapak Sugi Suhartono, S.E., 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 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 dikampus



7. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah turut membantu penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. mohon masukan dan saran untuk menjadi lebih baik.

Jakarta, 23 Agustus 2022

Penulis

Jessica Susilo

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.

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Batasan Penelitian.....	9
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Landasan Teoritis.....	12
1. Grand Theory.....	12
2. Pajak.....	13
3. Wajib Pajak.....	17
4. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	18
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
6. Pengetahuan Perpajakan.....	21
7. Kualitas Pelayanan Pajak.....	22



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 Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.

8. Tarif Pajak.....	23
9. Kesadaran Perpajakan.....	24
10. Sanksi Perpajakan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis .....	33
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Objek Penelitian .....	34
B. Desain Penelitian .....	35
C. Variabel Penelitian.....	37
D. Teknik Pengambilan Sample.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
<b>BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
B. Analisis Deskriptif.....	59
1. Pra Kuesioner .....	59
2. Kuesioner .....	62
C. Hasil Penelitian.....	67
1. Uji Asumsi Klasik .....	67
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
D. Pembahasan.....	76
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Pengetahuan Perpajakan.....	40
Tabel 3.2	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	41
Tabel 3.3	Dimensi dan Indikator Tarif Pajak.....	42
Tabel 3.4	Dimensi dan Indikator Kesadaran Pajak.....	43
Tabel 3.5	Dimensi dan Indikator Sanksi Pajak.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Pra-Kuisisioner Pengetahuan Pajak.....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak.....	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner Tarif Pajak.....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner Kesadaran Pajak.....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner Sanksi Pajak.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Deskriptif Pengetahuan Perpajakan.....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak.....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Deskriptif Tarif Pajak.....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Deskriptif Kesadaran Pajak.....	65



Tabel 4.16	Hasil Uji Deskriptif Sanksi Pajak.....	65
Tabel 4.17	Hasil Uji Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Tabel 4.21	Hasil Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.22	Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.23	Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, ebase atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Penulisan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan 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 GAMBAR

<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	
<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>	
<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>	
<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>31</b>
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	

## DAFTAR LAMPIRAN

Ⓒ Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Lampiran 1	86
Lampiran 2	93
Lampiran 3	110
Lampiran 4	116
Lampiran 5	119
Lampiran 6	137
Lampiran 7	140

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penditipaan 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.