

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK,  
PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM JAKARTA UTARA SELAMA  
MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh :

Nama : Peter Sanjaya

NIM : 34170158

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**





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.

## PENGESAHAN

# PENGARUH INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM JAKARTA UTARA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Diajukan oleh :

Nama : Peter Sanjaya

NIM : 34170158

Jakarta, 22 Agustus 2022

Disetujui oleh :

Pembimbing

(Ari Hadi Prasetyo, M.M. M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2022



## ABSTRAK

Peter Sanjaya / 34170158 / 2022 / Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Jakarta Utara Selama Masa Pandemi Covid-19 / Dosen Pembimbing: Ari Hadi Prasetyo, M.M. M.Ak.

Adanya pandemi Covid-19 menimbulkan berbagai masalah dalam rencana pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan pajak dari sektor UMKM. Pandemi Covid-19 yang melanda di Indonesia memiliki dampak yang besar dalam sektor UMKM. Dilansir dari <https://economy.okezone.com/read/2021/09/22/320/2475317/begini-kondisi-umkm-selama-pandemi-covid-19-11-juta-pelaku-usaha-gulung-tikar>, Pada April 2020, Survei yang dilakukan oleh Komunitas UMKM Naik Kelas menyatakan bahwa 83% UMKM berpotensi bangkrut akibat Covid-19 dan pada bulan Juli 2020 diadakan survei lagi yang menyatakan bahwa potensi UMKM bangkrut menjadi 43%. Pada tahun berikutnya, dimana dampak Covid sudah meresap, diadakan lagi survei pada bulan Maret 2021, sudah ada 5,4% (3,4 juta) UMKM yang bangkrut dan 34,8% masih berpotensi bangkrut. Pada survei Agustus 2021, terdapat 19% (11 juta) UMKM yang sudah gulung tikar, dan 21,4% masih berpotensi bangkrut. Oleh karena itu penelitian ini diadakan untuk menganalisa pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner/angket yang merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan presepsinya. Responden yang dibutuhkan berjumlah 100 responden dan penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Agustus 2022. Data lalu diolah menggunakan SPSS 25.

Teknik analisis hasil pengolahan data uji t menunjukkan bahwa variabel insentif pajak memiliki sig. 0,978 > 0,05, variabel tarif pajak memiliki sig. 0,362 > 0,05, variabel pelayanan pajak memiliki sig. 0,471 > 0,05. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat cukup bukti variabel insentif, sanksi, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel sanksi pajak memiliki sig. 0,015 < 0,05 dan variabel kesadaran pajak memiliki sig. 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat cukup bukti bahwa variabel sanksi pajak dan kesadaran pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis membuat suatu kesimpulan bahwa tidak terdapat cukup bukti bahwa insentif pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan terdapat cukup bukti bahwa sanksi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Kata Kunci:** Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Kesadaran Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

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



## ABSTRACT

Peter Sanjaya / 34170158 / 2022 / The Effect of Tax Incentives, Tax Rates, Tax Sanctions, Tax Services, and Tax Awareness on North Jakarta MSME Taxpayer Compliance During the Covid-19 Pandemic / Supervisor: Ari Hadi Prasetyo, M.M. M.A.K.

The Covid-19 pandemic has caused various problems in the government's plan to maximize tax revenue from the MSME sector. The Covid-19 pandemic that hit Indonesia had a major impact on the MSME sector. Reported from (<https://economy.okezone.com/read/2021/09/22/320/2475317/begini-condition-umkm-selama-pandemi-covid-19-11-juta-pelaku-usaha-gulung-tikar>), In April 2020, a survey conducted by the MSME Community Upgrading stated that 83% of MSMEs had the potential to go bankrupt due to Covid-19 and in July 2020 another survey was held which stated that the potential for MSMEs to go bankrupt was 43%. In the following year, where the impact of Covid had permeated, another survey was held in March 2021, there were already 5.4% (3.4 million) MSMEs that went bankrupt and 34.8% still had the potential to go bankrupt. In the August 2021 survey, 19% (11 million) MSMEs have gone out of business, and 21.4% are still potentially bankrupt. Therefore, this study was conducted to analyze the effect of tax incentives, tax rates, tax sanctions, tax services, and tax awareness on taxpayer compliance.

The data collection technique carried out by the researchers in this study was the questionnaire/questionnaire method which is an indirect data collection technique. The questionnaire contains a list of questions that have been systematically compiled that must be answered or responded to by the respondent according to their perception. The required respondents are 100 respondents and the questionnaires are distributed in August 2022. The data is then processed using SPSS 25.

The analysis technique of the t-test data processing results shows that the tax incentive variable has a sig.  $0.978 > 0.05$ , the tax rate variable has a sig.  $0.362 > 0.05$ , the tax service variable has a sig.  $0.471 > 0.05$ . It can be interpreted that there is not enough evidence that incentives, sanctions, and tax services have an effect on taxpayer compliance. While the tax sanctions variable has sig.  $0.015 < 0.05$  and the tax awareness variable has a sig.  $0.000 < 0.05$  which means that there is sufficient evidence that the variable of tax sanctions and tax awareness has an influence on taxpayer compliance.

Based on the research that has been done, the authors conclude that there is not enough evidence that tax incentives, tax rates, and tax services affect MSME taxpayer compliance. Meanwhile, there is sufficient evidence that tax sanctions and tax awareness affect MSME taxpayer compliance.

Keywords: Tax Incentives, Tax Rates, Tax Sanctions, Tax Services, Tax Awareness, Taxpayer Compliance.

1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau melakukan tindakan lain yang merugikan tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang diberikan sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Jakarta Utara Selama Masa Pandemi Covid-19” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Akuntansi Konsentrasi Perpajakan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan penulisan skripsi yang telah dilalui, penulis menyadari ada hambatan dan rintangan yang dihadapi namun pada akhirnya dengan bantuan dari berbagai pihak baik itu bantuan moril dan materil dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan adik yang telah memberikan dukungan baik melalui doa, ucapan dan juga tindakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ari Hadi Prasetyo, M.M. M.A.K. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama periode penyusunan penulisan skripsi dan format skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Para dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan bekal ilmu dan pengalaman yang mudah-mudahan dapat direalisasikan dalam dunia pekerjaan, setelah penulis menempuh Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Akuntansi.
4. Teman saya Devi Febriyanti dan James Johanes yang telah memberikan dukungan, semangat, serta memberikan kritik dan saran sekaligus teman sharing keluh kesah disaat pembuatan skripsi ini.





5. Tata Usaha, staf, dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan beberapa informasi teknis yang berguna bagi penulis selama kuliah.
6. Beberapa pihak yang turut mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Bapak/Ibu responden yang telah membantu penulis dalam mengisi kuesioner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 ISI

PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II .....	8
KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teoritis.....	8
1. Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ) .....	8
2. Gambaran Umum Mengenai Pajak.....	9
3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	16
4. Insentif Pajak .....	17
5. Tarif Pajak.....	18
6. Sanksi Pajak.....	18
7. Pelayanan Pajak .....	19
8. Kesadaran Pajak.....	20
9. Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	26
1. Pengaruh Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2. Pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	27
3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	28
4. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	28
5. Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	29

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



D.	Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III</b> .....		33
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		33
A.	Obyek Penelitian .....	33
B.	Desain Penelitian .....	33
C.	Variabel Penelitian .....	35
1.	Variabel Independen .....	35
2.	Variabel Dependen .....	41
D.	Teknik Pengambilan Sampel .....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	44
F.	Teknik Analisis Data .....	44
1.	Uji Kualitas Data .....	44
2.	Analisis Deskriptif .....	46
3.	Uji Asumsi Klasik .....	46
4.	Uji Hipotesis .....	48
5.	Analisis Regresi Model Berganda .....	50
<b>BAB IV</b> .....		51
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		51
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
B.	Analisis Deskriptif .....	51
C.	Hasil Penelitian .....	61
1.	Gambaran Responden .....	61
2.	Uji Kualitas Data .....	62
3.	Asumsi Klasik .....	63
4.	Analisis Regresi Berganda .....	65
5.	Uji Hipotesis .....	66
D.	Pembahasan .....	69
1.	Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	69
2.	Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
3.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
4.	Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
5.	Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	72
<b>BAB V</b> .....		73
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		73
A.	Kesimpulan .....	73

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

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.





B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR LAMPIRAN .....	77

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

# DAFTAR TABEL

**© Hak Cipta Milik IBK Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.

Tabel 1	16
Tabel 2	21
Tabel 3	35
Tabel 4	36
Tabel 5	37
Tabel 6	38
Tabel 7	40
Tabel 8	42
Tabel 9	51
Tabel 10	53
Tabel 11	54
Tabel 12	56
Tabel 13	58
Tabel 14	59
Tabel 15	61
Tabel 16	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	31
------------	----

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 .....	77
LAMPIRAN 2 .....	83
LAMPIRAN 3 .....	88
LAMPIRAN 4 .....	93
LAMPIRAN 5 .....	108

**© Hak Cipta Perihal IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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.