

ABSTRACT

Dita Tamara Anindia, The Influence of the Understanding of Taxation, The Quality of Tax Officer Service, The Tax Sanction, and The Expense for Tax payer Compliance (Study in Taxpayer Compliance of Micro Small Medium Enterprises at Kepanjen, Malang). Under the guidance of: Gita Arasy Harwida, SE. Ak., M.Tax., QIA, CA.CfrA

This research aims to discover the influence of factors including the understanding of taxation, the quality of tax officer service, the tax sanction, and the expense for tax payer compliance in micro small medium enterprise at pratama tax office Kepanjen, Malang. The data is collected by extending 70 samples of questonnaires 61 however based on the criteria samples are appropriate of taxpayer in micro small medium enterprise by using purposive sampling method. The technique of data collection is committed by extending the questionnaires. The technique that used in data analysis is doubled-regression linear with SPSS for Windows as an instrument. Based on the discussion, it can be concluded that the understanding of taxation and the tax sanction influencer in positive significant to the tax payer compliance of small micro medium enterprise in Malang. Besides that, the quality of tax office service and the tax payer compliance does not influence to the taxpayer compliance in small micro medium enterprise in Malang.

Keywords: Tax payer Compliance of Micro Small Medium Enterprises, The Understanding of Taxation, Quality of Tax Officer Service, The Tax Sanction, and The Expense for Tax payer Compliance.

ABSTRAK

Dita Tamara Anindia, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Pajak, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di KPP Kepanjen Kabupaten Malang). Di bawah bimbingan Gita Arasy Harwida, SE. Ak., M.Tax., QIA, CA.CfrA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi pajak, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen Kabupaten Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel yang diambil sebesar 70 namun yang sesuai kriteria hanya 61 wajib pajak UMKM dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS 16 *for windows*. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Malang, sedangkan kualitas pelayanan petugas pajak dan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Malang.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Pajak, dan Biaya Kepatuhan Pajak.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Motto dan Persembahan	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Lampiran	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Theory Of Planned Behavior	11
2.2 Pajak	15
2.2.1 Pengertian dan Unsur Pajak	15
2.2.2 Fungsi Pajak	16
2.2.3 Syarat Pemungutan Pajak	16
2.3 Tinjauan Umum Mengenai UMKM	17
2.4 Pengetahuan Perpajakan	18
2.4.1 Tingkat Pengetahuan	19
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan	20
2.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	22
2.6 Sanksi Perpajakan	26
2.7 Biaya Kepatuhan Pajak	28
2.8 Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.8.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	29

2.8.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh	30
2.9 Penelitian yang Relevan	31
2.10 Kerangka Pemikiran	40
2.11 Pengembangan Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Operasionalisasi Variabel	46
3.5.1 Kepatuhan Wajib Pajak	46
3.5.2 Pengetahuan Perpajakan	47
3.5.3 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	47
3.5.4 Sanksi Pajak	48
3.5.5 Biaya Kepatuhan Pajak	48
3.6 Instrumen Penelitian	49
3.7 Teknik Analisis Data	50

3.7.1 Uji Kualitas Data	51
3.7.2 Analisis Deskriptif	52
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.7.5 Pengujian Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil KPP Pratama Kepanjen	56
4.1.1 Visi dan Misi	56
4.1.2 Wilayah Kerja	57
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian	57
4.2.1 Gambaran Umum Responden	59
4.3 Hasil Pengujian	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data	60
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas Data	64
4.4 Analisis Deskriptif	65
4.5 Uji Asumsi Klasik	66
4.5.1 Uji Multikolinearitas	66

4.5.2 Uji Normalitas	67
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	67
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.7 Analisis Determinasi	70
4.8 Uji Hipotesis	71
4.8.1 Uji Simultan (Uji F)	71
4.8.2 Uji Parsial (Uji Statistik T)	72
4.9 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	72
4.9.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	72
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	74
4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	77
4.9.4 Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	78

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2013 s/d 2017.....	2
Tabel 1.2 Jumlah UMKM dan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Timur	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	58
Tabel 4.2 Demografi Responden	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	62
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	63
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Biaya Kepatuhan	64
Tabel 4.8 Pengujian Reliabilitas Terhadap Semua Pembentuk Variabel	64
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	66

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	68
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Analisis Determinasi	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Statistik T)	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Matrik Penelitian Terdahulu	88
LAMPIRAN 2 : Instrumen Eksperimen	92
LAMPIRAN 3 : Data Demografi Responden	100
LAMPIRAN 4 : Tabulasi Jawaban Responden	104
LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas	133
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reabilitas	123
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Analisis Deskriptif	124
LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik	126
LAMPIRAN 9 : Regresi Linier Berganda	129