

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN INSENTIF PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO  
DI KABUPATEN SLEMAN**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Akuntansi (S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Ferlita Imanuella Mustamu**

**NPM: 19 04 24901**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**Skripsi**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN INSENTIF PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO  
DI KABUPATEN SLEMAN**



**Disusun Oleh:**

**Ferlita Imanuella Mustamu**

**NPM: 19 04 24901**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih', is positioned below the 'Pembimbing' label.

**Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak., CA., AMA. 13 Juni 2023**

## HALAMAN PENGSAHAN

Skripsi

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN INSENTIF PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO  
DI KABUPATEN SLEMAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


**Ferlita Imanuella Mustamu**  
NPM: 19 04 24901

Telah dipertahakan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 12 Juli 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)  
Program Studi Akuntansi

### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji**

**Anggota Panitia Penguji**

  
Sang Ayu Tutu Piaastini Gunaasih, SE.,  
M.Acc., Ak., CA., AMA.

  
Raymundo Patria Hayu Sasmita, SE.,  
M.Ak., CIIQA

  
Dr. Nuritomo, S.E., M.Acc.

Yogyakarta, 21 Juli 2023.....

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

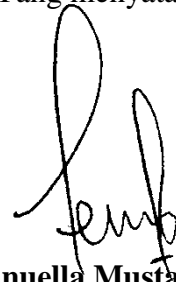
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN INSENTIF PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO  
DI KABUPATEN SLEMAN**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Yang menyatakan



**Ferlita Imanuella Mustamu**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kabupaten Sleman”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat arahan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak., CA., AMA. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berjasa dalam mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktu dalam memberikan saran, sehingga proses penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. Pihak Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sleman, Seksi Pengembangan Usaha Mikro yang telah membantu peneliti sehingga peneliti dapat menyebarkan kuesioner kepada responden.

3. Keluarga tersayang yakni Papa Boy, Mama Nita, Adik Erick, dan Oma Ati yang terus memberikan dukungan doa dan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Segenap responden penelitian ini yang telah bersedia mengisi kuesioner sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Kepada sahabat-sahabat peneliti, yaitu Nini, Veren, Elsa, Dandy, Sesil, Albert, Icha, Pretty, Ransi, Kak Manta, dan Praya yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan dalam proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada EXO, RED VELVET, NCT, dan AESPA yang telah memberikan semangat dan hiburan lewat lagu-lagunya ketika peneliti menghadapi hambatan dalam pengerjaan skripsi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah mendukung dan membantu penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar penyusunan skripsi ini dapat diaplikasikan secara maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak peneliti maupun para pembaca.

Yogyakarta, 13 Juni 2023

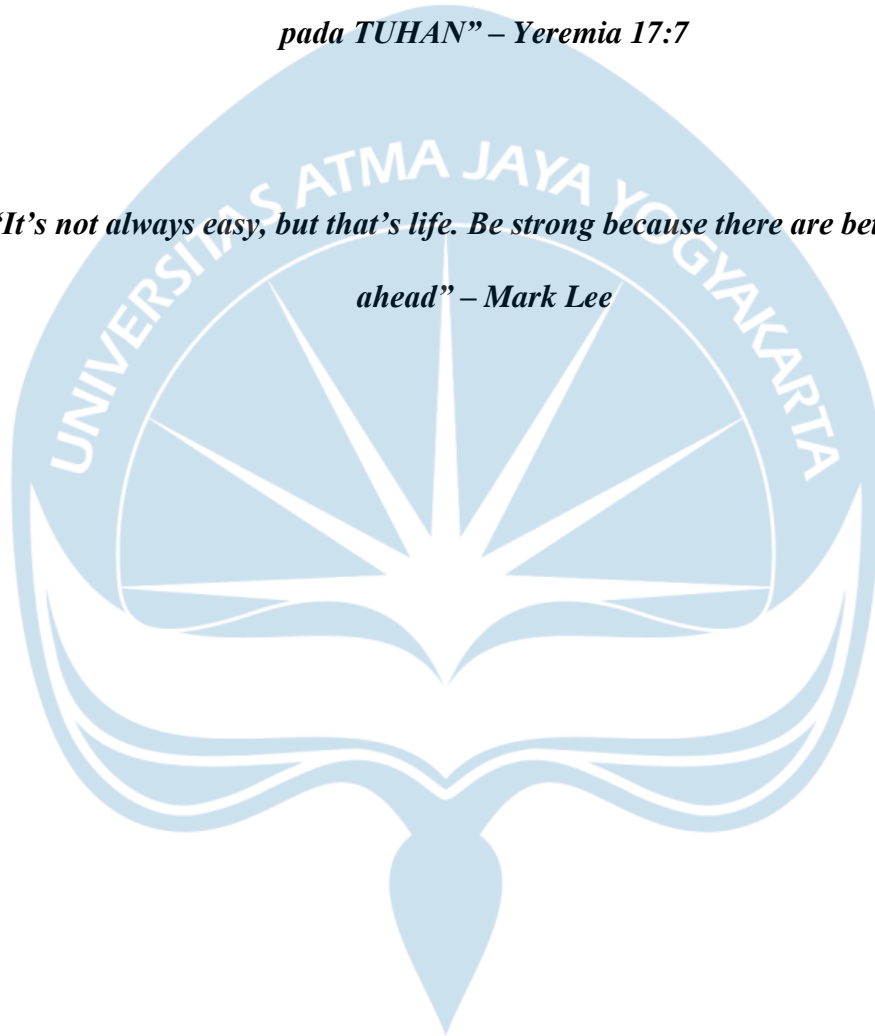


Ferlita Imanuella Mustamu

## MOTTO

*“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya  
pada TUHAN” – Yeremia 17:7*

*“It’s not always easy, but that’s life. Be strong because there are better days  
ahead” – Mark Lee*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Abstrak.....	xiii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
2.1. Pajak.....	11
2.2. Wajib Pajak .....	11
2.2.1. Definisi Wajib Pajak.....	11
2.2.2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	12
2.3. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) .....	13
2.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.4.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.4.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.5. Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	16
2.5.1. Definisi Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	16
2.5.2. Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	16
2.6. Kualitas Pelayanan .....	17
2.6.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	17
2.6.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.7. Insentif Pajak.....	18

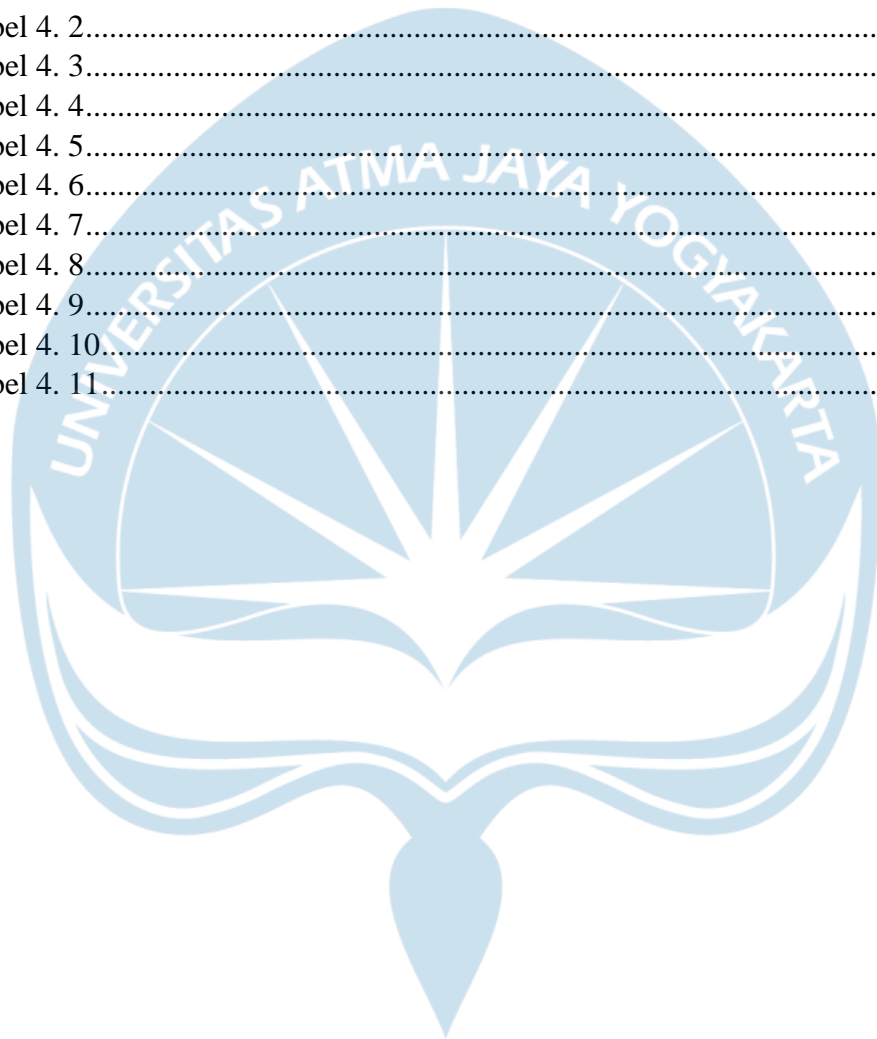


2.7.1.	Definisi Insentif Pajak .....	18
2.7.2.	Insentif Pajak UMKM .....	19
2.7.3.	Indikator Insentif Pajak.....	22
2.8.	Kerangka Konseptual .....	23
2.8.1.	Theory of Planned Behavior .....	23
2.8.2.	Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.8.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
2.8.4.	Hubungan Insentif Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2.9.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
2.10.	Pengembangan Hipotesis .....	32
2.10.1.	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro.....	32
2.10.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro .....	33
2.10.3.	Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro .....	35
<b>BAB III</b>	.....	<b>36</b>
3.1.	Objek Penelitian .....	36
3.2.	Subjek Penelitian .....	36
3.3.	Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1.	Populasi.....	36
3.3.2.	Sampel .....	37
3.4.	Variabel Penelitian .....	38
3.5.	Operasional Variabel.....	38
3.6.	Model Penelitian.....	41
3.7.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7.1.	Jenis Data.....	41
3.7.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8.	Analisis Data .....	42
3.8.1.	Uji Pendahuluan.....	42
3.8.2.	Uji Hipotesis .....	44
3.9.	Rencana Pembahasan .....	47

BAB IV .....	49
4.1. Pengumpulan data .....	49
4.2. Karakteristik Responden .....	50
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.3. Hasil Uji Alat.....	51
4.3.1. Uji Validitas .....	51
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	52
4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
4.5. Hasil Uji Normalitas.....	56
4.6. Uji Hipotesis.....	57
4.6.1. Uji Nilai t .....	57
4.6.2. Uji Statistik F.....	61
4.6.3. Uji Koefisien Determinasi.....	61
4.7. Pembahasan .....	62
4.7.1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro.....	62
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro .....	63
4.7.3. Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro .....	64
BAB V.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	4
Tabel 2. 1.....	28
Tabel 3. 1.....	39
Tabel 4. 1.....	49
Tabel 4. 2.....	50
Tabel 4. 3.....	51
Tabel 4. 4.....	51
Tabel 4. 5.....	52
Tabel 4. 6.....	53
Tabel 4. 7.....	54
Tabel 4. 8.....	57
Tabel 4. 9.....	57
Tabel 4. 10.....	61
Tabel 4. 11.....	62



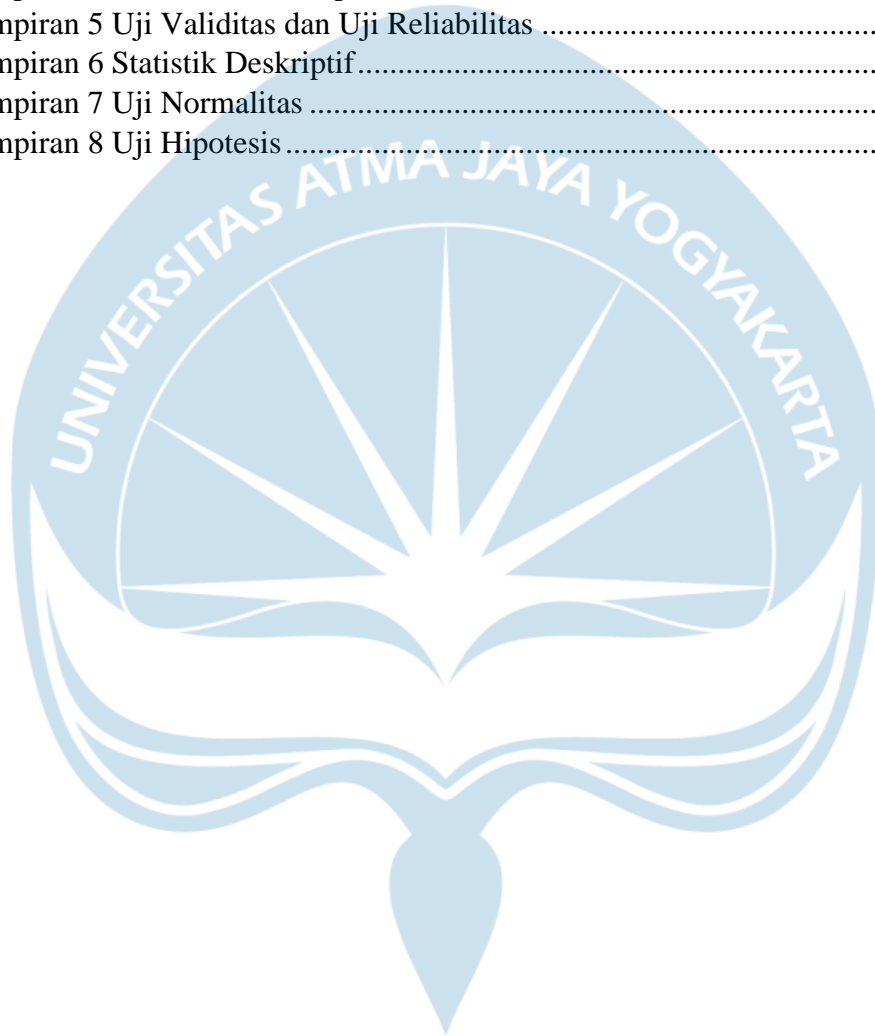
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 .....	3
Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	41
Gambar 3. 2 Pengujian Satu Sisi Arah Postif untuk $H_{A1}$ , $H_{A2}$ dan $H_{A3}$ .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Google Form.....	78
Lampiran 3 Data Jawaban Kuesioner .....	82
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	92
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	92
Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....	99
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	99
Lampiran 8 Uji Hipotesis.....	100



**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN INSENTIF PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO  
DI KABUPATEN SLEMAN**

**Disusun Oleh:**

**Ferlita Imanuella Mustamu**

**NPM: 19 04 24901**

**Pembimbing:**

**Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak., CA., AMA.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro dengan subjek penelitian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, karena penerimaan pajak UMKM memiliki kontribusi kurang dari 2% terhadap total penerimaan pajak di DIY tahun 2022 (Kajian Fiskal Regional DIY Triwulan 1 Tahun 2022). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak usaha mikro, sedangkan variabel independennya adalah pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan insentif pajak.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan diperoleh data sebanyak 102 kuesioner. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para pemilik usaha mikro di Kabupaten Sleman. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dan diuji menggunakan program SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, sedangkan variabel insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro.

**Kata Kunci:** Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Insentif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Usaha Mikro, Kabupaten Sleman.