

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KEADILAN PAJAK,
DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM
YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Akuntansi (S1) Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Angela Patricia

200425658

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KeadILAN PAJAK,
DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM
YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG**

Disusun oleh :

Angela Patricia

200425658

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.

5 Juni 2024

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KEADILAN PAJAK,
DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM
YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Angela Patricia Wahyudi

200425658

Telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 10 Juli 2024

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



Ch. Heni Kurniawan, S.E., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



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



Raymundo Patria Hayu S, S.E., M.Ak.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc.IB, Ph.D.

**DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PERNYATAAN

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

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KEADILAN PAJAK,
DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM
YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG**

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah dicantumkan secara tertulis di dalam skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa penulis melakukan plagiasi dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang penulis peroleh dapat dinyatakan batal dan akan penulis kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Yang menyatakan



Angela Patricia Wahyudi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KEADILAN PAJAK, DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG”**, ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan laporan ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah meluangkan waktunya hingga laporan ini selesai. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis hendak menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan berkat dan senantiasa menyertai sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Ch. Heni Kurniawan, SE., MSi. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mendampingi dan memberikan masukan dengan sabar selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Keluarga penulis yang senantiasa memberi dukungan moral maupun material yang mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
4. Ivan Reynaldi Nugroho yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat, membantu, serta menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama proses penelitian berlangsung.

5. Rekan-rekan seperjuangan penulis: Dina Therecia, Feri Tanton, Erica Sunjaya, dan Belda Beatrice yang selalu membantu serta memberikan hiburan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Pengusaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Karena keterbatasan yang dimiliki penulis, dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan serta ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang positif dan bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk membantu penulis mengembangkan laporan ini menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 10 Mei 2024



Angela Patricia Wahyudi

MOTTO

“This too shall pass.”

- Abraham Lincoln

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Pajak.....	10
2.2.1. Definisi Pajak.....	10
2.2.2. Fungsi Pajak	11
2.2.3. Jenis Pajak.....	11
2.2.4. Sistem Pemungutan Pajak.....	13
2.2. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	14
2.2.1. Usaha Mikro.....	14
2.2.2. Usaha Kecil	14
2.2.3. Usaha Menengah.....	15
2.2.4. Pajak UMKM	16
2.3. Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.4.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.4.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.4. Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	18

2.3.1.	Definisi Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan	18
2.3.2.	Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan	18
2.5.	Persepsi Pemeriksaan Pajak	19
2.4.1.	Definisi Persepsi Pemeriksaan Pajak	19
2.4.2.	Indikator Persepsi Pemeriksaan Pajak	20
2.6.	Persepsi Keadilan Pajak	21
2.5.1.	Definisi Persepsi Keadilan Pajak	21
2.5.2.	Indikator Persepsi Keadilan Pajak	21
2.7.	Persepsi Sanksi Pajak	22
2.6.1.	Definisi Persepsi Sanksi Pajak	22
2.6.2.	Indikator Persepsi Sanksi Pajak	23
2.8.	Kerangka Konseptual	23
2.7.1.	Teori Atribusi	23
2.7.2.	Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	24
2.7.3.	Hubungan Antara Persepsi Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	25
2.7.4.	Hubungan Antara Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	25
2.7.5.	Hubungan Antara Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	26
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.10.	Pengembangan Hipotesis	29
2.9.1.	Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang	29
2.9.2.	Pengaruh Persepsi Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang	30
2.9.3.	Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang.....	31
2.9.4.	Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1.	Jenis Penelitian.....	34
3.2.	Objek Penelitian	34

3.3.	Subjek Penelitian.....	34
3.4.	Populasi.....	34
3.5.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6.	Variabel Penelitian	36
3.7.	Operasional Variabel	37
3.8.	Model Penelitian	41
3.9.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.9.1.	Jenis Data	42
3.9.2.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.10.	Analisis data.....	43
3.10.1.	Uji Pendahuluan.....	43
3.10.2.	Uji Hipotesis.....	48
3.10.3.	Rencana Pembahasan	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1.	Deskripsi Data.....	54
4.2.	Deskripsi Responden.....	55
4.3.	Uji Alat.....	56
4.3.1.	Uji Validitas.....	56
4.3.2.	Uji Reliabilitas	58
4.4.	Uji Statistik Deskriptif	59
4.5.	Uji Normalitas.....	63
4.6.	Uji Asumsi Klasik	64
4.6.1.	Uji Multikolinearitas	64
4.6.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.7.	Uji Hipotesis.....	66
4.7.1.	Uji t.....	68
4.7.2.	Uji F	69
4.7.3.	Koefisien Determinasi.....	70
4.8.	Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.8.1.	Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	71
4.8.2.	Pengaruh Persepsi Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	73

4.8.3. Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	75
4.8.4. Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	76
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatasan.....	80
5.3 Saran.....	81
5.4 Implikasi.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR REFERENSI.....	87
LAMPIRAN I KUESIONER.....	88
LAMPIRAN II TABULASI DATA	95
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA SPSS	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1. Operasional Variabel	37
Tabel 4. 1. Penyebaran Kuesioner.....	54
Tabel 4. 2. Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4. 3. Usia Responden	55
Tabel 4. 4. Jenis Usaha.....	56
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 7. Hasil Uji Statistik Deskriptif	60
Tabel 4. 8. Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 9. Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4. 12. Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Model Penelitian	41
Gambar 3. 2. Pengujian Satu Sisi (Positif) untuk H_{A1} , H_{A2} , H_{A3} , dan H_{A4}	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	88
Lampiran II Tabulasi Data.....	95
Lampiran III Hasil Olah Data SPSS.....	131

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI PEMERIKSAAN PAJAK, PERSEPSI KEADILAN PAJAK,
DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEMILIK UMKM
YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MAGELANG**

Disusun Oleh:

Angela Patricia Wahyudi

200425658

Pembimbing

Ch. Heni Kurniawan, SE., Msi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang, yaitu persepsi kualitas pelayanan perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak, persepsi keadilan pajak, dan persepsi sanksi pajak.

Sampel penelitian yaitu wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner secara *door to door* dengan metode *purposive sampling* sebanyak 350 kuesioner dengan kriteria terdaftar di KPP Pratama Magelang, usahanya terletak di Magelang, dan memiliki omzet antara Rp500 juta sampai dengan Rp4,8 miliar. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 322 responden yang telah memenuhi kriteria. Data yang dikumpulkan diolah menggunakan *software IBM Statistics SPSS 26*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas pelayanan perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak, persepsi keadilan pajak, dan persepsi sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang.

Kata kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan, Persepsi Pemeriksaan Pajak, Persepsi Keadilan Pajak, Persepsi Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang.