

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI  
PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA  
KPP PRATAMA TEBING TINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi*



Nama : Tiraska Asdevi  
Npm : 1805170177  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 12 September 2022, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : TIRASKA ASDEVI  
NPM : 1805170177  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Penguji II

(WIDIA ASTUTY Dr. S.E. M.Si, QIA., CA., CPA)

(Hj. HAFSAH, SE., M.Si)

Pembimbing

(DIAN YUSTRIAWAN, SE., M.Si)

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si) FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

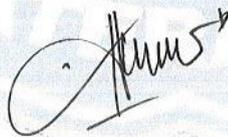
Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : TIRASKA ASDEVI  
NPM : 1805170177  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2022

Pembimbing Skripsi



(Dian Yustriawan, SE., M.Si)

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi

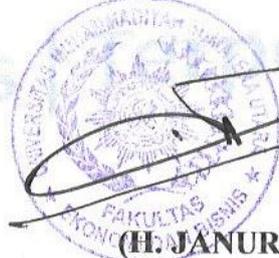
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Assoc. Prof. Dr. ZULIA HANUM, S.E., M.Si)



(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama Lengkap** : Tiraska Asdevi  
**N.P.M** : 1805170177  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Konsentrasi** : Akuntansi Perpajakan  
**Nama Dosen Pembimbing** : Dian Yustriawan, SE., M.Si  
**Judul Penelitian** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Latar belakang di perjelas - Tulisan diperbaiki	18/2-2022	
Bab 2	- Tambah referensi - Tambah penelitian ke dahulu	22/3-2022	
Bab 3	- Hipotesis dirubah - Penjelasan pada metodologi Penelitian	1/4-2022	
Bab 4	- Perbaiki tulisan - Perjelas pada pengolahan data - Penyesuaian tulisan dengan hasil olah	22/8-2022	
Bab 5	- Terkoneksi dengan hasil pengolahan data / pembahasan	24/8-2022	
Daftar Pustaka	- Perbaiki tulisan	26/8-2022	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	- Acc ke meja hijau	27/8-2022	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
(Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E, M.Si)

Medan, Agustus 2020  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

  
(Dian Yustriawan, SE., M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tiraska Asdevi

NPM : 1805170177

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, dan data-data yang diperoleh dalam skripsi ini adalah benar saya peroleh dari instansi tersebut, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 06 September 2022

Yang menyatakan,



Tiraska Asdevi

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi**

**Tiraska Asdevi**  
**Program Studi Akuntansi**  
**Email : [tiraska@gmail.com](mailto:tiraska@gmail.com)**

Penelitian ini dilakukan karena masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakannya pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan nyebar kuesioner secara langsung kepada responden penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25. Hasil penelitian adalah sebagai berikut : secara parsial kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. Secara simultan kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Umkm

## ABSTRACT

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi**

**Tiraska Asdevi**  
**Program Studi Akuntansi**  
**Email : [tiraskaa@gmail.com](mailto:tiraskaa@gmail.com)**

This research was conducted because of the low level of tax compliance of MSME actors to fulfill their tax obligations at the Tebing Tinggi KPP Pratama. This study aims to determine the effect of service quality of tax officers, tax sanctions and tax compliance costs on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Tebing Tinggi. This research is a type of quantitative research. The population in this study were MSME taxpayers registered at the Tebing Tinggi KPP Pratama. The sample in this study was 98 respondents. Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires directly to research respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25 software program. The results of the study are as follows: partially the service quality of tax officers, tax sanctions and tax compliance costs have a positive and positive effect. significant to MSME taxpayer compliance. Simultaneously the service quality of tax officers, tax sanctions and tax compliance costs have a significant effect on MSME taxpayer compliance.

**Keywords:** Tax Officer Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Fees, micro small and medium enterprise taxpayer compliance

## KATA PENGANTAR



*Assalamua'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada : Semua yang telah memberikan masukan, bimbingan, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk penulis. Dengan segala hormat dan kerendahan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada : Keluarga besarku, teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang memberikan kasih sayang kepada penulis sedari kecil sampai saat ini dan untuk yang seterusnya dan motivasi untuk selalu berjuang demi masa depan yang cerah. Hanya doa yang penulis panjatkan untuk saat ini kepada Allah SWT kiranya Ayah dan Ibu diberi selalu kesehatan, panjang umur hingga dapat menyaksikan penulis diwisuda nantinya dan diampuni segala dosa. Serta tak lupa pula Adek saya tersayang yang selalu memotivasi penulis.

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, MAP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **H. Januri, S.E., MM., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Riva Ubar Harahap, SE., M.Si., Ak., CA., CPA** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Dian Yustriawan, SE., M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya Skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Bapak / Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, beserta staff biro di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama proses belajar.
9. Seluruh pegawai di KPP Pratama Tebing Tinggi yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman - teman seperjuangan jurusan Akuntansi stambuk 2018, khususnya kelas D pagi dan konsentrasi perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna, masih terdapat kekuarangan yang perlu di perbaiki lagi. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat saya sampaikan, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Medan, Agustus 2022

Mahasiswa

Tiraska Asdevi

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pajak .....	10
2.1.2 Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah .....	13
2.1.3 Wajib Pajak .....	15
2.1.4 Kepatuahn Wajib Pajak .....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.6 Sanksi Perpajakan .....	20
2.1.7 Biaya Kepatuhan Pajak.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2 Definisi Operasional .....	36
3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	42
3.6.2 Uji Statistik Deskriptif .....	43
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	44
3.6.5 Uji Hipotesis .....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Data .....	46
4.1.1 Karakteristik Responden .....	46
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
4.2 Hasil Analisis Data .....	48
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	48
4.2.2 Uji Statistik Deskriptif .....	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.2.4 Uji Hipotesis .....	62
4.2.5 Pembahasan .....	66

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	71

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Defenisi Variabel Operasional .....	36
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen .....	37
Tabel 3.3 Rencana Jadwal Penelitian .....	39
Tabel 3.4 Skor Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Bidang Usaha .....	47
Tabel 4.4 Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Petugas Pajak .....	50
Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban Responden Sanksi Perpajakan .....	52
Tabel 4.9 Tabulasi Jawaban Responden Variabel Biaya Kepatuhan Pajak .....	53
Tabel 4.10 Tabulasi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....	55
Tabel 4.11 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	57
Tabel 4.12 Uji <i>Multikolinearitas</i> .....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Koefisien Regresi .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	65
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik <i>P-P Plot</i> .....	38
Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik Histogram .....	59
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusisioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data .....	80
Lampiran 3 hasil uji validitas .....	90
Lampiran 4 uji reabilitas .....	90
Lampiran 5 uji statistik deskriptif .....	91
Lampiran 6 uji asumsi klasik .....	92
Lampiran 7 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	94
Lampiran 8 uji secara simultan (uji F) (uji regresi linier berganda .....	95
Lampiran 9 uji koefisien determinasi.....	95
Lampiran 10 surat-surat .....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar negara di dunia khususnya Indonesia, pajak merupakan unsur penting bahkan paling penting dalam rangka untuk menopang anggaran penerimaan negara. Penerimaan pajak dibagi atas 2 yang pertama pajak dalam negeri yang terdiri dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, biaya perolehan hak atas tanah dan bangunan, cukai, pajak lainnya. (Akuntansi Fakultas Ekonomi, 2009) Penerimaan pajak yang kedua pajak perdagangan internasional terdiri atas biaya masuk dan pajak ekspor. Oleh karenanya, pemerintah Indonesia sangat mementingkan sektor perpajakan (Pratama & Mulyani, 2019).

Indonesia merupakan negara berkembang dengan berbagai sumber daya yang kaya dan memiliki potensi yang baik untuk menjadi negara maju, namun pada saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk mencapai kemakmuran rakyat Indonesia. Penerimaan sektor internal berasal dari pajak, sedangkan penerimaan sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia (BI) mencatat hingga Januari 2014, total ULN Indonesia mencapai US\$269,27 miliar. Jumlah utang meningkat sekitar \$5,21 miliar, atau 1,97%, dari total utang \$264,06 miliar bulan lalu. Dengan banyaknya pinjaman luar negeri, diharapkan pajak menjadi sumber pendanaan untuk mengatasi permasalahan ekonomi tersebut (Efriyenty, 2017).

Dibandingkan dengan sektor penerimaan lainnya seperti migas (migas) dan nonmigas, perpajakan yang merupakan salah satu bentuk penerimaan negara

menempati porsi terbesar. Keberhasilan suatu negara dalam mengenakan pajak kepada warganya tentunya baik bagi stabilitas perekonomian negara yang bersangkutan (Farouq, 2018:1). Sumber penerimaan negara menjadi faktor utama dalam mendukung kegiatan ekonomi, penggerak roda pemerintahan, dan penyediaan utilitas publik bagi masyarakat. Faktanya, dalam beberapa tahun terakhir, pajak telah menyumbang sekitar 70% dari pendapatan China Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini menunjukkan bahwa peran perpajakan dalam mencapai stabilitas dalam roda kehidupan negara ini harus meningkat mengingat tuntutan yang semakin berkembang dan tantangan zaman modern yang semakin kompleks (Listiyowati et al., 2021).

Karena pajak merupakan sumber utama, maka direktorat jendral pajak menempuh berbagai cara agar meningkatkan penerimaan negara, seperti meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, meningkatkan tarif pajak tertentu, memperluas objek yang dikenakan pajak, dan lain- lain. Upaya lain juga telah ditempuh seperti penggantian sistem perpajakan yang awalnya diisi oleh petugas perpajakan diganti dengan pengisian, penghitungan, dan pelaporan pajak yang dilakukan oleh masing – masing individu. Dengan kata lain wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang akan dibayarkan ke kantor pajak. Selain itu pemerintah juga memberikan wewenang kepada pihak ketiga (*With Holding System*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah (diana, 2013: 78).

Farouq (2018: 3) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemungutan pajak pemerintah, tidak hanya

menonjolkan aspek “wajib” pemungutan pajak, tetapi juga serangkaian peraturan, prosedur dan administrasi yang harus diikuti. Layanan yang jelas dan elegan. Kepatuhan bukanlah sesuatu yang dapat dilakukan dengan mudah oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan orang cenderung dapat menghindari kewajiban pajak mereka dan mengambil tindakan terhadap mereka. Kurang tanggapnya instansi pelaksana pelayanan pajak akan mempengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap instansi pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan dirasa masih kurang tanggap dalam menangani pertanyaan atau pengaduan wajib pajak, sehingga mengakibatkan wajib pajak bingung dan sering enggan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Efriyenty, 2017). Data terlihat pada KPP Pratama Tebing Tinggi dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**  
**Yang Terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi**  
**Tahun 2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah UMKM Terdaftar</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Pembayaran Pajak</b>	<b>Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</b>
2017	6248	3.371	4011	64,19%
2018	7411	3.628	5062	67,70%
2019	8687	3.156	5959	68,59%
2020	6436	3.176	3726	57,89%
2021	5615	2.992	3016	53,71%

Sumber : KPP Pratama Tebing Tinggi 2022

Dari data diatas menunjukkan masih banyaknya pelaku UMKM yang tidak mendaftarkan pajak usahanya. Dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi dari wajib pajak terdaftar yaitu dari jumlah wajib pajak UMKM yang melakukan pembayaran pajak di KPP Pratama Tebing Tinggi. Kemudian dilihat dari jumlah wajib pajak UMKM yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari tahun 2017 hingga tahun 2021 juga mengalami fluktuasi. Hal ini dapat dilihat dari persentase tingkat kepatuhan yaitu

pada tahun 2017 tingkat kepatuhan 64,19% kemudian meningkat ditahun 2018 menjadi 67,70%, dan meningkat lagi ditahun 2019 menjadi 68,59% sedangkan pada tahun 2020 tingkat kepatuhan menurun menjadi 57,89%, diikuti ditahun berikutnya 2021 kepatuhan menurun lagi menjadi 53,71%, hal tersebut menunjukkan masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dikarenakan wajib pajak belum banyak mengetahui sistem perpajakan.

Masih banyak wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi, sehingga wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dikarenakan kurangnya informasi yang diperlukan dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak dan masih banyak juga wajib pajak yang belum mengetahui adanya pemberian insentif yang diberikan pemerintah untuk meringankan pembayaran pajak, hal ini mengakibatkan wajib pajak tidak patuh membayar kewajiban pajaknya dan dampaknya banyak pihak yang beranggapan Dirjen Pajak tidak memenuhi target penerimaan.

Besarnya penerimaan pajak di suatu negara sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut. Semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, maka semakin besar pula kemampuan negara untuk memungut penerimaan dari pajak. Teori kepatuhan pajak pertama kali dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo (1972), yang meyakini bahwa kepatuhan pajak adalah pendapatan yang diungkapkan seseorang, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti jumlah pendapatan, tarif pajak, tingkat audit dan penalti. Pada saat yang

sama, menurut perilaku perpajakan yang diungkapkan oleh Organisasi untuk Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut (Astina & Setiawan, 2018) yang mengutip dari (Cronin, 1992) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka kualitas pelayanan harus diutamakan oleh aparat pajak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang semakin tinggi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya (Astina & Setiawan, 2018); Supadmi, 2009). Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, N. G., & Erawati, 2018);(Pranata & Setiawan, 2015); Rustiyaningsih, 2017) membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan itu berbeda dengan hasil penelitian (Masruroh, 2013) menunjukkan justru kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga penelitian (Brata, Januar Dio, 2017) menemukan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tidak hanya itu, sanksi perpajakan yang sudah diatur dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi menurut (mardiasmo, 2018) adalah tindakan yang berupa sanksi bagi yang melanggar peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan,

dimana sanksi tersebut berupa sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Ketentuan sanksi tersebut dimaksudkan untuk mendidik dan menghukum, memberikan pelajaran bagi para pelanggar pajak dan mencegah wajib pajak untuk tidak patuh. Studi (Pranata, Putu Aditya., dan Setiawan, 2015) menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun bertentangan dengan penelitian (Fauziah dan Kusmuriyanto, 2016;(Rahmawati, R., & Yulianto, 2018), ditemukan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Yuliati & Fauzi, 2020).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau biasa disingkat UMKM adalah kelompok usaha yang dikelola oleh orang perseorangan atau badan usaha tertentu yang standarnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) adalah salah satu komponen terpenting. Perekonomian masyarakat, daerah atau negara Indonesia. UMKM memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, misalnya UMKM berperan penting dalam krisis mata uang pada tahun 1998 dan dipandang sebagai penyelamat proses ekonomi Indonesia, mendorong tingkat pertumbuhan ekonomi dan tingkat lapangan kerja (Maharani, 2015).

Semakin meningkatnya jumlah usaha mikro kecil dan menengah menjadi alasan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh UMKM diubah menjadi 0,5% untuk seluruh

UMKM. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh akan aturan pemerintah ini. Dari hal tersebut sangatlah penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Terdapat faktor yang menjadi pemicu tidak patuhnya wajib pajak diantaranya kualitas pelayanan yang kurang memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan sistem yang sulit di jalankan oleh wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (Studi Empiris pada KPP Pratama Tebing Tinggi).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan kepatuhan wajib pajak.
2. Banyak wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan sesuai dengan ketentuan umum perpajakan.
3. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang di akibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan permasalahan tentang pajak.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun untuk memperjelas arah penelitian, maka penelitian ini dibatasi yaitu pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya

kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada kpp pratama tebing tinggi.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca yang berjudul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pengembangan ilmu maupun dibidang akuntansi, terutama perpajakan.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Tebing Tinggi, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi.
- b. Bagi Mahasiswa penelitian ini diharapkan memberikan banyak ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pajak**

Pajak adalah iuran negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung, dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara dalam melaksanakan pemerintahan (Hanum, 2009). Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan pemasukan terbesar bagi negara Republik Indonesia. Kontribusi pajak dalam beberapa tahun terakhir ini semakin signifikan dan diperhitungkan sebagai tulang punggung sumber pembiayaan nasional dalam rangka mensukseskan program-program pembangunan nasional yang secara gradual akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan bangsa dan masyarakat pada umumnya. Jumlah wajib pajak juga semakin bertambah dari waktu ke waktu sebagai pencerminan meningkatkannya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan dan mengelola hak dan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar (Lubis, 2019).

Perpajakan mempunyai arti, yaitu iuran yang terutang oleh Wajib Pajak bersifat wajib dan tidak bertentangan secara langsung. Soemitro menjelaskan dalam (Mardiasmo, 2016: 3) pengertian perpajakan, yaitu iuran yang dilakukan oleh masyarakat kepada kas menurut undang-undang, tanpa imbalan langsung, dapat ditampilkan atau digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Rusyadi (2009) mendefinisikan perpajakan sebagai sumber pendanaan yang

digunakan untuk memenuhi tanggung jawab negara dalam memecahkan masalah sosial, membuat orang semakin kaya, dan berfungsi sebagai penghubung sosial antara masyarakat dan pemerintah.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH dalam buku Oyok Abuyamin (2010:1) yang berjudul “Perpajakan Pusat dan Daerah” mendefinisikan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.” Pajak berdasarkan UndangUndang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 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 dipergunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut (Abuyamin, 2012) menyebutkan bahwa jenis pajak dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Jenis pajak berdasarkan cara pemungutannya, menurut cara pemungutannya pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
  - a. Pajak Langsung Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak Tidak Langsung Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Jenis pajak berdasarkan sifat menurut sifat, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
  - a. Pajak Subjektif Yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh).
  - b. Pajak Objektif Yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
3. Jenis pajak berdasarkan lembaga/wewenang pemungut dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah.
  - a. Pajak Pusat

Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian keuangan. Segala pengadministrasian yang berkaitan dengan pajak pusat, akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.
  - b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota dan hasil

penerimaannya sebagai sumber utama APBD dipergunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, baik pengeluaran rutin maupun pembangunan daerah.

Menurut (Resmi, 2014) pajak memiliki 2 fungsi yaitu fungsi budgetair (sumberkeuangan negara) dan fungsi regularend (pengatur).

#### 1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

#### 2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### **2.1.2 Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah**

Salah satu pilar pendukung perekonomian nasional adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki sumbangsih yang cukup signifikan terhadap perekonomian nasional, disamping itu dapat mengurangi tingkat pengangguran dan kemiskinan (Sinambela et al., 2021).

UMKM merupakan salah satu entitas pelaku ekonomi yang eksistensinya memiliki dominasi terhadap perekonomian bangsa, baik di perkotaan maupun dipedesaan (Muhammad Shareza Hafiz Marpaung, Arif Pratama, Murviana Koto, 2021).

Pengertian usaha kecil di Indonesia masih sangat beragam. Menurut Departemen Perindustrian dan Bank Indonesia (1990) mendefinisikan usaha kecil berdasarkan nilai asetnya, yaitu suatu usaha yang asetnya (tidak termasuk tanah dan bangunan) bernilai kurang dari Rp 600.000.000. Sedangkan departemen perdagangan mendefinisikan usaha kecil sebagai usaha yang modal kerjanya kurang dari Rp 25.000.000 Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), industri kecil adalah usaha industri yang melibatkan tenaga kerja antara 5 sampai dengan 19 orang. Sedangkan industri rumah tangga adalah usaha industri yang memperkerjakan kurang dari 5 orang. Secara umum pengertian usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah usaha yang memproduksi barang dan jasa yang menggunakan bahan baku utama berbasis pada pendayagunaan sumber daya alam, bakat dan karya seni tradisional dari daerah setempat. Pengelompokan kriteria level usaha yang ditetapkan pemerintah dilihat dari dua standar, yakni modal usaha dan hasil penjualan. Standar ini masih sama dengan peraturan sebelumnya, meski dari sisi jumlah nilai yang menjadi batasan berbeda. Kami sudah menghimpun dua kriteria ini sesuai dengan pasal 35 ayat 3 dan 5 dari PP No 7 Tahun 2021.

#### **Kriteria Modal Usaha**

<b>Level Usaha</b>	<b>Jumlah Modal</b>
Mikro	Maksimal Rp1.000.000.000 (1 miliar rupiah)
Kecil	Rp1.000.000.000 – Rp5.000.000.000
Menengah	Rp5.000.000.000 – Rp10.000.000.000

### Kriteria Hasil Penjualan

Level Usaha	Jumlah Modal
Mikro	Maksimal Rp2.000.000.000 (2 miliar rupiah)
Kecil	Rp2.000.000.000 – Rp15.000.000.000
Menengah	Rp15.000.000.000 – Rp50.000.000.000

Ciri-ciri UMKM adalah bahan baku mudah diperolehnya, menggunakan teknologi sederhana sehingga mudah dilakukan alih teknologi, keterampilan dasar umumnya sudah dimiliki secara turun temurun, bersifat padat karya atau menyerap tenaga kerja yang cukup banyak, peluang pasar cukup luas, sebagian besar produknya terserap di pasar lokal atau domestik dan tidak tertutup sebagian lainnya berpotensi untuk diekspor, beberapa komoditi tertentu memiliki ciri khas terkaitusaha kreatif dan inovatif.

#### 2.1.3 Wajib Pajak

Menurut (Sumarsan, 2017) Wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### 2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana Wajib Pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Dahrani et al., 2021)

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak;

- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dalam hal laporan keuangan Wajib Pajak tidak diaudit oleh akuntan publik, maka Wajib Pajak harus mengajukan permohonan tertulis paling lambat 3 bulan sebelum tahun buku berakhir, untuk dapat ditetapkan sebagai WP Patuh sepanjang memenuhi syarat pada huruf a sampai huruf e, ditambah syarat:

- a. Dalam 2 tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP, dan
- b. Apabila dalam 2 tahun terakhir terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10%.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh

tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan arti kata pelayanan adalah perihal cara melayani atau membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang di butuhkan orang lain.

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Berbeda dengan menurut Zulaikhah (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak terdukung. Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
2. Realibility (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. Emphaty (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **2.1.6 Sanksi Perpajakan**

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksiperpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengancara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hakdan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harusada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan.

Sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang tidak memenuhi ketentuan UU perpajakan, misalnya telat membayar PPh Pasal 21, telat melaporkan SPT PPh Pasal 23, dan sebagainya. Apabila wajib pajak dikenakan sanksi produk hukum yang diterbitkan yaitu surat tagihan pajak atau surat ketetapan pajak. Jenis produk hukum ketetapan pajak seperti surat ketetapan pajak kurang bayar (skpkb), surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan (skpkbt), surat ketetapan pajak nihil (skpn) dan surat ketetapan pajak lebih bayar (skplb).

Menurut(mardiasmo, 2009) menyatakan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan selfassessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturanmaupun teknis administrasinya.

Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami

sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

### Jenis-Jenis Sanksi Pajak

Secara umum, ada 2 jenis sanksi perpajakan yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana.

#### 1. Sanksi Pajak Administratif

##### a) Denda

Sanksi denda biasanya diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran dalam hal pelaporan pajak. Misalnya, SPT tidak dilaporkan, adanya pengungkapan ketidakbenaran dalam SPT, hingga tidak membuat faktur pajak.

##### b) Bunga

Sanksi administratif berikutnya adalah sanksi bunga. Jenis sanksi ini biasanya berkaitan dengan ketidakdisiplinan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Misalnya, terlambat atau menunda pembayaran pajak, gagal bayar pajak karena gagal berproduksi, atau kurang bayar.

##### c) Kenaikan

Sanksi administratif berupa kenaikan biasanya diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar aturan perpajakan dari segi materiil. Misalnya memberikan informasi yang salah dalam hitungan pembayaran pajak. Berbeda dengan sanksi bunga atau denda, sanksi kenaikan merupakan sanksi pembayaran pajak yang berlipat sesuai dengan pajak tidak/kurang bayar.

## 2. Sanksi Pajak Pidana

Dalam perpajakan, sanksi pidana juga ditetapkan kepada Wajib Pajak yang terindikasi melakukan pelanggaran baik yang sengaja maupun tidak disengaja dalam hal menjalankannya sebagai Wajib Pajak yang dapat menimbulkan tuntutan pidana.

Tindakan pelanggaran tersebut dapat berupa manipulasi data seperti memalsukan dan menyembunyikan data perpajakan. OECD menyebutnya sebagai penggelapan pajak atau *tax evasion*.

Berikut jenis pelanggaran dan sanksi pidana yang berlaku di Indonesia.

1. Setiap orang yang dengan sengaja (alpa) tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun isinya tidak benar sehingga dapat merugikan negara maka sanksi pidana berupa kurungan paling sedikit 3 bulan dan paling lama 1 tahun dengan denda paling sedikit satu kali dan paling banyak dua kali dari pajak terutang.
2. Setiap orang dengan sengaja;
  - a. Tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP atau usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP;
  - b. Menyalahgunakan tanpa hak NPWP/PKP;
  - c. Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan namun tidak lengkap
  - d. Menolak dilakukan pemeriksaan;
  - e. Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang dipalsukan;
  - f. Tidak menyelenggarakan pembukuan/pencatatan di Indonesia;

- g. Tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan/pencatatan;
  - h. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong sehingga menimbulkan kerugian negara maka dikenakan sanksi pidana penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali dan paling banyak 4 kali dari jumlah pajak terutang.
3. Melakukan kembali tindakan pidana perpajakan sebelum lewat 1 tahun dihitung sejak selesainya masa pidana maka mendapatkan dua kali sanksi pidana seperti yang telah ditetapkan pada poin nomor 2.
  4. Setiap orang dengan sengaja:
    - a. Menerbitkan atau menggunakan faktur pajak, bupot, buset pajak yang tidak berdasarkan data sebenarnya;
    - b. Menerbitkan faktur pajak namun belum dikukuhkan sebagai PKP maka mendapatkan sanksi pidana paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam faktur pajak/bupot/buset pajak.
  5. Dengan sengaja memberikan keterangan palsu saat pemeriksaan pajak dikenakan pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp25 juta.
  6. Dengan sengaja merusak proses penyelidikan atau pemeriksaan dikenakan pidana kurungan paling lama 3 tahun atau denda paling banyak Rp75 juta.
  7. Dengan sengaja merahasiakan sesuatu pada saat proses penyelidikan atau pemeriksaan dikenakan sanksi pidana kurungan paling lama 1 tahun dengan denda paling banyak Rp1 miliar.

8. Dengan sengaja membocorkan rahasia pada saat proses penyelidikan atau pemeriksaan dikenakan sanksi pidana kurungan paling lama 10 bulan dan/atau denda paling banyak Rp800 juta.
9. Dengan sengaja tidak memberikan data dan informasi yang diminta atau menyalahgunakan data pada saat proses pemeriksaan dikenakan sanksi pidana kurungan paling lama kurungan paling lama 1 tahun dengan denda paling banyak Rp500 juta.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator Restu (2014) sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
- b. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan pelanggaran
- c. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan
- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku

### **2.1.7 Biaya Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan Wajib Pajak melalui tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyeteroran pajak terutang (Fitriani Saragih, 2014)

Compliance cost adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Besarnya biaya-biaya yang

harus dikeluarkan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Menurut (Siti kurnia rahayu, 2010) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan pajak merupakan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib pajak dalam memenuhi syarat-syarat penghitungan pajak.

Menurut Menurut Rahayu (2009: 151) biaya kepatuhan (compliance cost), dibagi menjadi tiga:

1. Direct money cost

Biaya-biaya uang tunai (cash money) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang berhubungan dengan penghitungan pajak, biaya pengarsipan (kuitansi-kuitansi, tandaterima, dan catatan-catatan penting), biaya penyelesaian, penulisan berkas pajak pendapatan, biaya konsultasi pajak, dan biaya tak terduga (surat-menyurat, telepon perjalanan, dan komunikasi dengan pejabat perpajakan).

2. Time cost

Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu membaca formulir surat pemberitahuan dan buku petunjuknya, waktu untuk berkonsultasi dengan konsultan pajak, waktu yang terpakai untuk pergi ke kantor pajak, serta waktu untuk menyetorkan laporan pajak.

### 3. Physic or psychological cost

Kecemasan karena telah melakukan penggelapan pajak (tax evasion) juga rasa cemas dan rasa keingintahuan wajib pajak timbul pada saat menunggu hasil pemeriksaan atau hasil pengajuan keberatan dan banding.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Sumber</b>
<b>Rexy Anugerah Pratama dan Erly Mulyani (2019)</b>	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus berpengaruh positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm	Jurnal Eksplorasi Akuntansi
<b>Edwin Eliezer Lolowang, Harijanto Sabijono dan Heince R. N. Wokas (2022)</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Padang	Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM	Jurnal Eksplorasi Akuntansi Jurnal LPPM Bidang Ekosobudkum Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum
<b>Almi Sulistyoningrum (2019)</b>	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm	Kualitas pelayanan petugaspajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm, sedangkan sosialisasi perpajakan, perubahan tarif pajak, dan kesadaran wajib pajak tidakberpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm	Skripsi Universitas Widya Dharma Klaten

<b>Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhanu dan Fadila Cahyani Putri (2019)</b>	Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada umkm	Pemahaman perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, preferensi risiko perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada umkm	Jurnal Teknologi Dan Sistem Bisnis
<b>Muhammad Sukron Iriyanto dan Fatchur Rohman</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kualitas pelayanan dan sanksiberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Jurnal Rekognisi Akuntansi
<b>Esti Rizqiana Asfa dan Wahyu Meiranto (2018)</b>	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Diponegoro Journal Of Accounting
<b>Intan Purnama Sari (2019)</b>	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filling dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filling dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi	Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
<b>Dian Efriyenty (2017)</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Jurnal Akrab Juara
<b>Denny Rahmawati dan Sri Rustiyaningsih (2021)</b>	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filling, dan kesadaran wajib	Kualitas pelayanan, penerapan e-filling dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi

<b>I gusti ayu mirah sri wijayani (2019)</b>	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif, dan penerapan e-filling tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Skripsi Universitas Mahasaraswati
--	--	---	-----------------------------------

## 2.3 Kerangka Konseptual

### 2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena: dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: *tangibles*, atau bukti fisik, *reliability*, atau keandalan *responsiveness*, atau ketanggapan, *assurance*, atau jaminan dan *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

Menurut Risnawati dan Suhayati (2009), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan

dengan baik. Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain,

supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.

4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Perpajakan yang telah diatur didalam Undang-Undang perpajakan memiliki dasar hukum yang kuat bagi yang melanggar kegiatan perpajakan tersebut. Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi akan diberikan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran kewajiban yang telah ditentukan dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dan

dapat dikenai sanksi berupa sanksi bunga, sanksi berupa kenaikan, dan sanksi berupa denda. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan dan hukuman penjara.

Sanksi perpajakan ini diterapkan karena banyaknya terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan yang mana menunjukkan semakin besar kesalahan seorang Wajib Pajak maka semakin besar pula denda yang didapatkannya (Resmi, 2008). Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006), dengan demikian semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan yang diterima Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga semakin meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **2.3.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

*Compliance cost* adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Biaya kepatuhan pajak terbagi atas 3 yaitu *direct money cost*, *time cost* dan *psychological cost*. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. *Compliance cost* meliputi biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*Direct money cost* adalah biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti

pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak. Sandford mengelompokkan *direct money cost* sebagai biaya yang timbul sebagai dari adanya sistem pemungutan pajak self assessment.

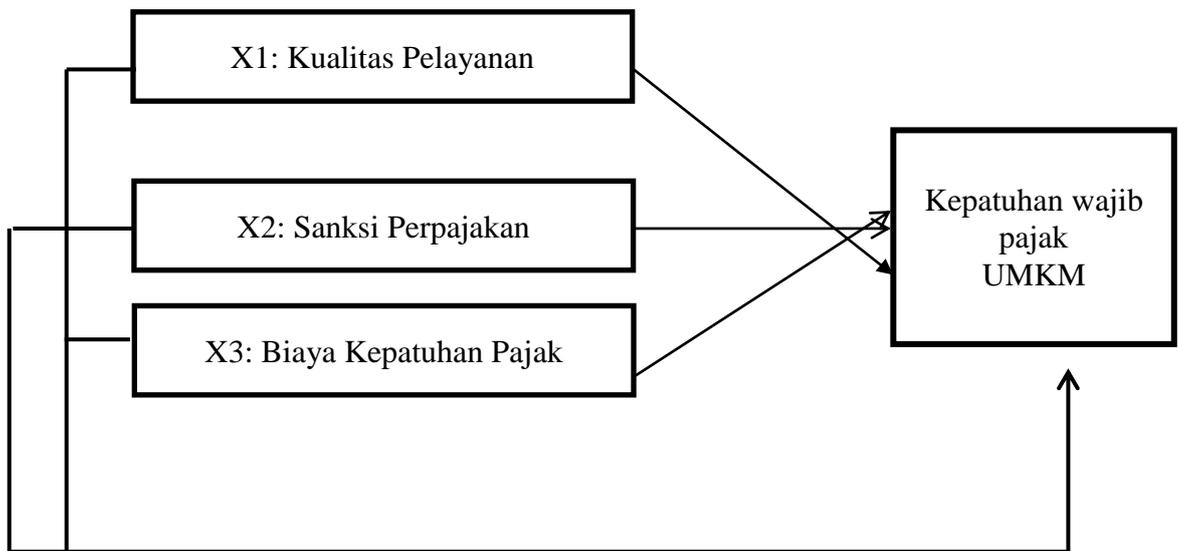
*Time cost* adalah waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

*Psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Pendapat senada disampaikan oleh Sandford yang mengatakan bahwa *psychological cost* adalah rasa *stress* dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evasion*.

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena Wajib Pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka Wajib Pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajaknya, meliputi *direct money cost* maupun *time cost* dan *psychological cost*. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Pada penelitian ini indikator untuk mengukur biaya kepatuhan pajak adalah *direct money cost* dan *time cost*. *Psychological cost* tidak

digunakan sebagai indikator karena memiliki sifat berbanding terbalik dengan *direct money cost* dan *time cost*. Hasil penelitian yang dilakukan Arabella (2012) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Adapun kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka konseptual**

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018 hal 99).

Berdasarkan uraian di atas, yang menjadi Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2. Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
3. Terdapat pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang mana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menguji secara empiris pengaruh variabel bebas yang terdiri atas kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dengan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan penelitian ini dilakukan di kota Tebing Tinggi.

#### 3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian (dalam Sugiarto, 2016:38).

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel dependen / bebas (X) dan satu variabel independen/terikat (Y) berikut merupakan definisi masing-masing variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 3.1**  
**Defenisi Variabel Operasional**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Likert
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b> <b>(Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 139)</b>	Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak bersedia untuk memenuhi kewajiban pepajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu dilakukannya pemeriksaan, investigasi,	1. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT) 2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	<b>Skala Likert</b>

	peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi	3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.	
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> (Kusuma, 2016)	Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan kegiatan perpajakan yang sesuai dengan Undang-Undang dan bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak itu sendiri.	1. Kendala 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Langsung	<b>Skala Likert</b>
<b>Sanksi Perpajakan (X2)</b> (Siti Kurnia Rahayu, 2017: 168)	Sanksi perpajakan timbul karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak akan dikenai sanksi yang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.	1. Peraturan-peraturan yang menjelaskan tentang pajak 2. Pengendali sosial 3. Sarana merubah masyarakat menjadi lebih baik 4. Pengendalian atas penyimpangan	<b>Skala Likert</b>
<b>Biaya Kepatuhan Pajak (X3)</b> (Fuadi & Mangoting, 2013)	Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.	1. uang (direct money cost), 2. waktu (time cost), 3. pikiran (psychological cost).	<b>Skala Likert</b>

Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini digunakan teknik kuesioner,

Adapun kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen**

No.	Variabel	Kisi-Kisi	No Butir
1.	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	a. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan ramah dan sopan	1
		b. Petugas pajak memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak	2
		c. Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang di alami oleh wajib pajak	3
		d. Sarana dan prasarana yang tersedia di KPP	4

		memadai e. Petugas pajak senantiasa menjaga kerapihan dalam berpenampilan	5
2.	Sanksi Perpajakan	a. Saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan b. Sanksi pajak yang tegas dan jelas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak c. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan jenis melanggarnya d. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan dikenakan sanksi e. DJP harus bersikap tegas dan jelas terhadap wajib pajak yang melanggar	1 2 3 4 5
3.	Biaya Kepatuhan Pajak	a. Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar honor konsultan pajak tidak memberatkan bagi wajib pajak b. Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya fotokopi (pengarsipan dokumen pajak) tidak memberatkan wajib pajak c. Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk membaca peraturan perpajakan dan memahaminya terasa tidak memberatkan wajib pajak d. Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk pulang pergi kantor pelayanan pajak memberatkan bagi wajib pajak e. Apakah anda setuju rasa cemas menunggu hasil pemeriksaan memberatkan bagi wajib pajak	1 2 3 4 5
4.	Kepatuhan Wajib Pajak	a. Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik b. Saya akan menghitung pajak terhutang dengan jujur dan benar c. Saya sebagai wajib pajak patuh membayar sanksi administrasi d. Saya tidak memiliki tunggakan pajak e. Saya telah melakukan pembayaran tepat waktu	1 2 3 4 5

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat peneliti yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Tebing Tinggi yang beralamat di jalan Mayjen Sutoyo Nomor 32 Tebing Tinggi. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulaidari Februari 2022 sampai dengan Agustus 2022.

**Tabel 3.3**  
**Rencana Jadwal Penelitian**

Kegiatan penelitian	Waktu penelitian																											
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penelitian Pendahuluan (Prariset)																												
Penyusunan Proposal																												
Pembimbingan Proposal																												
Seminar Proposal																												
Penyempurnaan Proposal																												
Pengumpulan Data																												
Pengolahan dan Analisis Data																												
Penyusunan Skripsi (Laporan Penelitian)																												
Pembimbingan Skripsi																												
Sidang Meja Hijau																												
Penyempurnaan Skripsi dan Penulisan Jurnal																												

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah umkm yang terdaftar di KPP Pratama Tebing

Tinggi. Pada penelitian ini jumlah anggota populasi pada tahun 2021 yaitu 5.615 di KPP Pratama Tebing Tinggi.

## 2. Sample Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel (sampling) dalam penelitian ini menggunakan pertimbangan tertentu dan umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin* seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{N}{1 + Ne} \\
 &= \frac{5.615}{1 + 5.615 (0,1)^2} \\
 &= 98
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n : Besaran sample

N : Besaran populasi

e : Taraf kesalahan (error) sebesar 0,1 (10%)

Jadi jumlah sampel sebagai responden menggunakan rumus slovin menghasilkan sebanyak 98 pelaku UMKM di Tebing Tinggi.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data pada penelitian ini peneliti menggunakan dua cara yaitu:

### 1. Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan, arsip, dokumen dan laporan-laporan yang dimiliki perusahaan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data jumlah wajib pajak umkm yang terdaftar, jumlah wajib pajak umkm yang membayar pajaknya serta yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 2. Kuesioner

Pengumpulan data melalui pemberian daftar pertanyaan dan dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban kepada responden. Dalam mengukur pendapat responden digunakan Skala Likert 5 angka yaitu dimulai angka 5 untuk pendapat Sangat Setuju (SS), angka 4 untuk pendapat Setuju (S), angka 3 untuk pendapat Kurang Setuju (KS), angka 2 untuk pendapat Tidak Setuju (TS) dan angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju (STS) perincian sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Skor Skala Likert**

Uraian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya atau cara mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.

Sebelum kuesioner di sebarakan responden terlebih dahulu harus di analisis untuk mendapatkan data yang berkualitas. Data tersebut sebagai berikut:

### **3.6.1 Uji Kualitas Data**

#### **3.6.1.1 Uji Validitas Data**

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson's Correlation* yang terdapat pada program *SPSS 25.0 for Windows* untuk menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pernyataan-pernyataan. Apabila nilai *Pearson's Correlation* yang didapatkan memiliki nilai  $r > 0,361$  maka data tersebut dapat dikatakan valid. Berdasarkan hasil uji, rata-rata nilai  $r$  untuk 20 item pertanyaan yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y), Kalitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2) dan Biaya Kepatuhan Pajak berada di atas 0,361 sehingga data dapat dikatakan valid.

#### **3.6.1.2 Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas atau keandalan suatu instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Instrumen dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,600$  (Ghozali, 2018).

### **3.6.2 Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah kegiatan pengumpulan, pengelompokan, pengolahan, penganalisisan dan penyajian data penelitian pada satu kelompok sampel penelitian yang meliputi pengujian simpangan baku, variansi, rentang data, nilai terendah, nilai tertinggi, jumlah data serta rata-rata data penelitian.

### **3.6.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang pola distribusinya normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *Kolmogorav-Smirnov test*. Hasil pengolahan *SPSS versi 25* didapat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan level signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) yaitu  $0,200 > 0,05$  sehingga data terdistribusi secara normal.

#### **3.6.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai variabel independen pada kolom VIF yang masih berada pada angka  $< 5$ . Dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau multikolinieritas.

#### **3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Wibowo (2012: 14) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika hasil nilai

probabilitasnya memiliki signifikansi  $> 0,05$  maka tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan persamaan regresi :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  : Koefisien regresi

X1 : Kualitas pelayanan pajak

X2 : Sanksi perpajakan

X3 : Biaya kepatuhan pajak

e : Error (kesalahan pengganggu)

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji-t ini digunakan untuk menguji apakah secara parsial terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel lain adalah konstan. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa hasil pengujian untuk t-statistik dengan standar signifikan  $\alpha = 5\%$  adalah:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (terdapat pengaruh).

- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh).

### **3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama – sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen, maka digunakan uji F (F-test) dengan membandingkan nilai signifikan pada taraf nyata 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Pengujian ini memiliki kriteria berdasarkan signifikansi yaitu jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, begitu pula sebaliknya. Hasil uji statistik secara simultan untuk variabel bebas X (kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak) terhadap variabel terikat Y (kepatuhan Wajib Pajak UMKM)

### **3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai  $R^2$  semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas (Ghozali, 2016).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Peneliti sudah menyebarkan kuesioner kepada 98 responden untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Tebing Tinggi. Adapun identitas diri yang ditanyakan adalah jenis kelamin, usia dan bidang usaha.

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	55	56,12
2.	Perempuan	43	43,88
Total		98	100,00

(Sumber: Hasil Penelitian 2022)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan persentase jenis kelamin responden, di mana responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 55 orang (56,12%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 43 orang (43,88%).

Adapun kategori usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	21-30 tahun	21	21,43
2.	31-40 tahun	47	47,96
3.	40-50 tahun	24	24,49
4.	> 50 tahun	6	6,12
Total		98	100,00

(Sumber: Hasil Penelitian 2022)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan persentase usia responden, di mana responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 21 orang (21,43%), lalu

responden yang berusia di antara 31-40 tahun berjumlah 47 orang (47,96%), responden yang berusia di antara 40-50 tahun dan responden yang berusia di atas 50 tahun berjumlah 6 orang (6,12%).

Selanjutnya kategori bidang usaha dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Bidang Usaha**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Dagang	58	59,18
2.	Jasa	25	25,51
3.	Manufaktur	15	15,31
4.	Lainnya	0	0,00
Total		98	100,00

(Sumber: Hasil Penelitian 2022)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan persentase bidang usaha yang digeluti responden, di mana responden yang memiliki bidang usaha di bidang dagang berjumlah 58 orang (59,18%). Lalu responden yang memiliki usaha di bidang jasa berjumlah 25 orang (25,51%), lalu responden yang memiliki usaha di bidang manufaktur berjumlah 15 orang (15,31%) dan yang memiliki usaha di bidang lainnya tidak ada responden (0).

#### **4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti mengolah data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 5 butir soal/ Pernyataan pada variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Y$ . Adapun yang menjadi variabel  $X_1$  adalah kualitas pelayanan petugas pajak,  $X_2$  adalah sanksi perpajakan,  $X_3$  adalah biaya kepatuhan pajak dan  $Y$  adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dalam pengumpulan data yang berbentuk tabel ceklis.

**Tabel 4.4**  
**Skala Pengukuran *Likert***

<b>Kategori</b>	<b>Jawaban (Skor)</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 4.2 Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Uji Kualitas Data

#### 4.2.1.1 Uji Validitas Instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2014). Sebelum dilakukan pengumpulan data, pertanyaan di dalam kuesioner diuji terlebih dahulu untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Cara pengukurannya menggunakan aplikasi pengolahan data statistik yaitu SPSS versi 25.0. Untuk mengetahui setiap butir pernyataan valid atau tidak valid yaitu dengan syarat:

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 95%, maka instrumen tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 95%, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r_{hitung}$  untuk pengujian ini dapat diketahui melalui hasil pengolahan data melalui aplikasi SPSS versi 25.0 yang terdapat pada lampiran. Sedangkan  $r_{tabel}$  untuk  $n = 30$  dan taraf kesalahan = 0,05% adalah

0,361 ( $db = n-2 = 30-2 = 28$ ). Dari proses uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden tersebut, maka hasil yang diringkas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>1</sub> -1	0,648	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -2	0,818	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -3	0,767	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -4	0,651	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -5	0,761	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -1	0,677	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -2	0,617	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -3	0,705	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -4	0,747	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -5	0,474	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -1	0,624	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -2	0,579	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -3	0,584	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -4	0,763	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -5	0,748	0,361	Valid
Y-1	0,773	0,361	Valid
Y-2	0,922	0,361	Valid
Y-3	0,879	0,361	Valid
Y-4	0,795	0,361	Valid
Y-5	0,828	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5, sebahagian seluruh pernyataan dalam setiap variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dan Y memiliki nilai *corrected item correlation* ( $r_{hitung}$ ) >  $r_{tabel}$ , yang menunjukkan bahwa seluruh butir soal tersebut dinyatakan valid.

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya. Suatu alat ukur dapat dikatakan memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama. Uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25.0 yang akan dilakukan menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ).

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,600, maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	N of Items	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,782	0,600	5	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,646	0,600	5	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,666	0,600	5	Reliabel
Y	0,891	0,600	5	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Dengan membandingkan hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, masing-masing indikator dengan standar alpha yakni 0,600, maka diketahui bahwa masing-masing indikator memiliki nilai alpha yang (>) lebih besar dari 0,600. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel atau andal.

#### 4.2.2 Uji Statistik Deskriptif

Distribusi jawaban yang diberikan kepada 98 orang responden untuk masing-masing variabel penelitian, peneliti menggunakan skala Likert dengan skala skor 5-1, penjelasan dari persentase jawaban responden dijelaskan sebagai berikut.

##### 4.2.2.1 Data Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X<sub>1</sub>)

**Tabel 4.7**  
**Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
1	35	35.71	38	38.78	20	20.41	4	4.08	1	1.02	98	100
2	36	36.73	37	37.76	13	13.27	7	7.14	5	5.10	98	100
3	27	27.55	34	34.69	26	26.53	9	9.18	2	2.04	98	100
4	46	46.94	15	15.31	16	16.33	20	20.41	1	1.02	98	100
5	28	28.57	31	31.63	20	20.41	17	17.35	2	2.04	98	100

(Sumber: Data Diolah 2022)

Pada butir pertanyaan pertama “Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 35 orang (35,71%), menjawab setuju 38 orang (38,78%), menjawab kurang setuju 20 orang (20,41%), menjawab tidak setuju 4 orang (4,08%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan kedua “Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat”, yang menjawab sangat setuju 36 orang (36,73%), menjawab setuju 37 orang (37,76%), menjawab kurang setuju 13 orang (13,27%), menjawab tidak setuju 7 orang (7,14%) dan menjawab sangat tidak setuju 5 orang (5,10%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik”, yang menjawab sangat setuju 27 orang (27,55%), menjawab setuju 34 orang (34,69%), menjawab kurang setuju 26 orang (26,53%), menjawab tidak setuju 9 orang (9,18%) dan menjawab sangat tidak setuju 2 orang (2,04%).

Pada butir pertanyaan keempat “Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik”, yang menjawab sangat setuju 46 orang (46,94%), menjawab setuju 15 orang (15,31%), menjawab kurang setuju 16 orang (16,33%), menjawab tidak setuju 20 orang (20,41%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan kelima “Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya”, yang menjawab sangat setuju 28 orang

(28,57%), menjawab setuju 31 orang (31,63%), menjawab kurang setuju 20 orang (20,41%), menjawab tidak setuju 17 orang (17,35%) dan menjawab sangat tidak setuju 2 orang (2,04%).

#### 4.2.2.2 Data Skor Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )

**Tabel 4.8**  
**Tabulasi Jawaban Responden Sanksi Perpajakan**

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
1	32	32.65	28	28.57	22	22.45	15	15.31	1	1.02	98	100
2	41	41.84	30	30.61	16	16.33	11	11.22	0	0.00	98	100
3	29	29.59	28	28.57	21	21.43	20	20.41	0	0.00	98	100
4	36	36.73	28	28.57	17	17.35	16	16.33	1	1.02	98	100
5	23	23.47	41	41.84	17	17.35	17	17.35	0	0.00	98	100

(Sumber: Data Diolah 2022)

Pada butir pertanyaan pertama “Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku”, yang menjawab sangat setuju 32 orang (32,65%), menjawab setuju 28 orang (28,57%), menjawab kurang setuju 22 orang (22,45%), menjawab tidak setuju 15 orang (15,31%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan kedua “Saya giat memenuhi kewajiban perpajakan karena adanya sanksi”, yang menjawab sangat setuju 41 orang (41,84%), menjawab setuju 30 orang (30,61%), menjawab kurang setuju 16 orang (16,33%), menjawab tidak setuju 11 orang (11,22%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Saya akan selalu menghindari perilaku yang mengakibatkan menerima sanksi perpajakan”, yang menjawab sangat setuju 29 orang (29,59%), menjawab setuju 28 orang (28,57%), menjawab kurang setuju 21 orang (21,43%), menjawab tidak setuju 20 orang (20,41%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

Pada butir pertanyaan keempat “Saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan”, yang menjawab sangat setuju 36 orang (36,73%), menjawab setuju 28 orang (28,57%), menjawab kurang setuju 17 orang (17,35%), menjawab tidak setuju 16 orang (16,33%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan kelima “Jika saya tidak mematuhi kewajiban perpajakan maka saya akan menerima sanksi”, yang menjawab sangat setuju 23 orang (23,47%), menjawab setuju 41 orang (41,84%), menjawab kurang setuju 17 orang (17,35%), menjawab tidak setuju 17 orang (17,35%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

#### 4.2.2.3 Data Skor Kuesioner Variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X<sub>3</sub>)

**Tabel 4.9**  
**Tabulasi Jawaban Responden Variabel Biaya Kepatuhan Pajak**

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
1	39	39.80	20	20.41	19	19.39	19	19.39	1	1.02	98	100
2	16	16.33	24	24.49	23	23.47	29	29.59	6	6.12	98	100
3	20	20.41	32	32.65	19	19.39	25	25.51	2	2.04	98	100
4	24	24.49	44	44.90	15	15.31	15	15.31	0	0.00	98	100
5	12	12.24	26	26.53	18	18.37	25	25.51	17	17.35	98	100

(Sumber: Data Diolah 2022)

Pada butir pertanyaan pertama “Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya fotokopi (pengarsipan dokumen pajak) tidak memberatkan wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 39 orang (39,80%), menjawab setuju 20 orang (20,41%), menjawab kurang setuju 19 orang (19,39%), menjawab tidak setuju 19 orang (19,39%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan kedua “Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk membaca peraturan perpajakan dan memahaminya terasa tidak memberatkan wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 16 orang (16,33%), menjawab setuju 24 orang (24,49%), menjawab kurang setuju 23 orang (23,47%), menjawab tidak setuju 29 orang (29,59%) dan menjawab sangat tidak setuju 6 orang (6,12%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk pulang pergi kantor pelayanan pajak memberatkan bagi wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,41%), menjawab setuju 32 orang (32,65%), menjawab kurang setuju 19 orang (19,39%), menjawab tidak setuju 25 orang (25,51%) dan menjawab sangat tidak setuju 2 orang (2,04%).

Pada butir pertanyaan keempat “Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar honor konsultan pajak tidak memberatkan bagi wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 24 orang (24,49%), menjawab setuju 44 orang (44,90%), menjawab kurang setuju 15 orang (15,31%), menjawab tidak setuju 15 orang (15,31%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

Pada butir pertanyaan kelima “Apakah anda setuju rasa cemas menunggu hasil pemeriksaan memberatkan bagi wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 12 orang (12,24%), menjawab setuju 26 orang (26,53%), menjawab kurang setuju 18 orang (18,37%), menjawab tidak setuju 25 orang (25,51%) dan menjawab sangat tidak setuju 17 orang (17,35%).

#### 4.2.2.4 Data Skor Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

**Tabel 4.10**  
**Tabulasi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
1	36	36.73	32	32.65	11	11.22	17	17.35	2	2.04	98	100
2	20	20.41	36	36.73	27	27.55	14	14.29	1	1.02	98	100
3	29	29.59	32	32.65	13	13.27	24	24.49	0	0.00	98	100
4	44	44.90	18	18.37	15	15.31	21	21.43	0	0.00	98	100
5	17	17.35	29	29.59	23	23.47	25	25.51	4	4.08	98	100

(Sumber: Data Diolah 2022)

Pada butir pertanyaan pertama “Saya melakukan perhitungan pajak dengan benar”, yang menjawab sangat setuju 36 orang (36,73%), menjawab setuju 32 orang (32,65%), menjawab kurang setuju 11 orang (11,22%), menjawab tidak setuju 17 orang (17,35%) dan menjawab sangat tidak setuju 2 orang (2,04%).

Pada butir pertanyaan kedua “Saya tidak memiliki tunggakan pajak”, yang menjawab sangat setuju 20 orang (20,41%), menjawab setuju 36 orang (36,73%), menjawab kurang setuju 27 orang (27,55%), menjawab tidak setuju 14 orang (14,29%) dan menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1,02%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Saya telah melakukan pengisian formulir pajak dengan jelas dan benar sesuai ketentuan”, yang menjawab sangat setuju 29 orang (29,59%), menjawab setuju 32 orang (32,65%), menjawab kurang setuju 13 orang (13,27%), menjawab tidak setuju 24 orang (24,49%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

Pada butir pertanyaan keempat “Saya tidak pernah menerima surat teguran/sanksi apapun”, yang menjawab sangat setuju 44 orang (44,49%),

menjawab setuju 18 orang (18,37%), menjawab kurang setuju 15 orang (15,31%), menjawab tidak setuju 21 orang (21,43%) dan menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0,00%).

Pada butir pertanyaan kelima “Saya sukarela membayar tunggakan pajak”, yang menjawab sangat setuju 17 orang (17,35%), menjawab setuju 29 orang (29,59%), menjawab kurang setuju 23 orang (23,47%), menjawab tidak setuju 25 orang (25,51%) dan menjawab sangat tidak setuju 4 orang (4,08%).

### **4.2.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **4.2.3.1 Uji Normalitas**

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test* dan pendekatan grafik yaitu P-P Plot dan histogram.

Deteksi normalitas data dilihat dari nilai signifikansinya pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Untuk melihat data berdistribusi normal dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,67909346
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,043
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

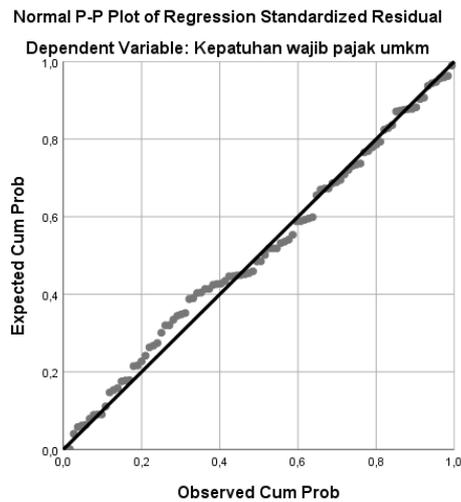
Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Pada tabel 4.11 terlihat bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) variabel = 0,200. Berdasarkan hal tersebut maka nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ , artinya data tersebut berdistribusi normal.

Deteksi normalitas kedua dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Menurut (Santoso, 2014) dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada *output* SPSS versi 25.0 bagian normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual*, dapat dijelaskan bahwa data-data (titik-titik) cenderung mengikuti garis diagonal sehingga data dalam penelitian ini cenderung berdistribusi normal, seperti terlihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik P-P Plot**

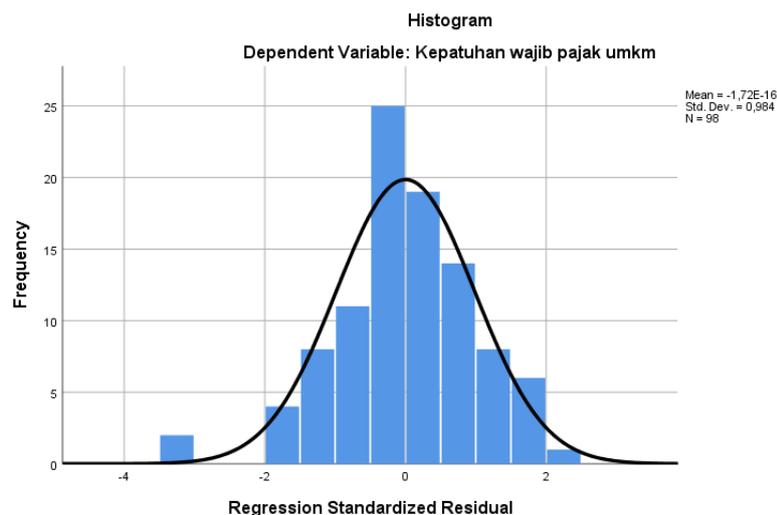
Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa grafik *P-P Plot* data berdistribusi normal karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Artinya dalam penelitian ini data penelitian bersifat normal.

Deteksi normalitas ketiga dapat dilihat dari pendekatan histogram. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut.

- a. Jika distribusi data tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan, artinya data penelitian bersifat normal.
- b. Jika distribusi data melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan, artinya data penelitian bersifat tidak normal.

Pada output SPSS versi 25.0 bagian normal *Histogram of Regresion Standardized Residual*, dapat dijelaskan bahwa data tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan, sehingga data dalam penelitian ini cenderung berdistribusi normal, seperti terlihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik Histogram**

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Pada gambar 4.2 terlihat bahwa histogram data berdistribusi normal karena distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Artinya dalam penelitian ini data penelitian bersifat normal dan bisa di teliti lebih lanjut.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian *multikolinearitas* dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem *multikolinearitas*. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Menurut Santoso (2014:203), pada umumnya jika  $VIF > 5$ , maka variabel bebas tersebut mempunyai persoalan *multikolinearitas* dengan variabel bebas lainnya.

Pada output SPSS bagian *Coefficient*, semua angka VIF berada di bawah 5, hal ini menunjukkan tidak terjadi *multikolinearitas*, seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,826	1,211
	Sanksi Perpajakan	,829	1,207
	Biaya Kepatuhan Pajak	,850	1,177

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.12, diketahui bahwa nilai VIF variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Petugas Pajak) adalah  $1.211 < 5$ , variabel  $X_2$  (Sanksi Perpajakan) adalah  $1.207 < 5$  dan variabel  $X_3$  (Biaya Kepatuhan Pajak) adalah  $1,003 < 5$ , maka dapat disimpulkan bahwa data ketiga variabel tersebut tidak terjadi *multikolinieritas*.

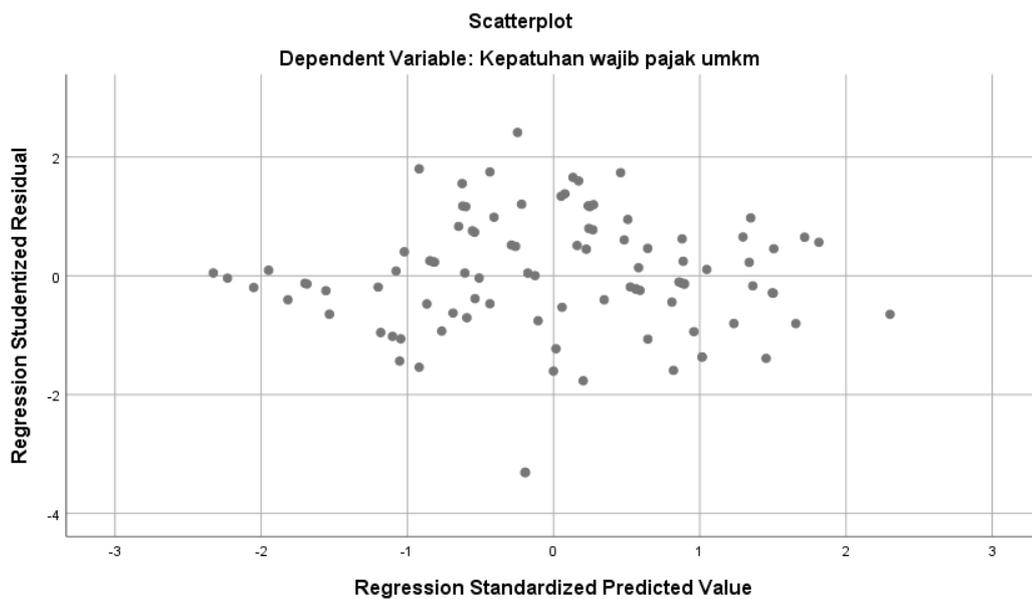
#### 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual yang merupakan suatu pengamatan ke pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika varians dan residual yang merupakan suatu pengamatan ke pengamatan yang lain bernilai tetap, maka hasil data disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda atau bernilai tidak tetap maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang bernilai tetap atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada data yang diolah. Menurut Santoso (2014:208), dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terdapat situasi heteroskedastisitas.
- b. Jika pola tidak jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada output SPSS 25.0 di bagian Scatrerplot, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai. Pola Scatrerplot dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Pada gambar 4.3 terlihat bahwa pola Scatrerplot menunjukkan pola tidak jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.4 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengujian hipotesis, baik secara parsial maupun secara simultan. Selanjutnya untuk mempermudah dalam penelitian data ini, maka peneliti mencari nilai-nilai yang dibutuhkan dengan menggunakan aplikasi yaitu program SPSS versi 25.0. Adapun penjabaran hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### 4.2.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel-variabel yang akan diteliti. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (terdapat pengaruh).
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh).

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**a. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

**b. Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

$H_a$  : Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

**c. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

$H_a$  : Terdapat biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

$H_0$  : Tidak terdapat biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Pada output SPSS nilai *Coefficients* terlihat bahwa nilai dari ketiga variabel X memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Statistik Koefisien Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,381	2,192		3,823	,000
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,529	,083	,547	6,384	,000
	Sanksi Perpajakan	,293	,088	,285	3,326	,001
	Biaya Kepatuhan Pajak	-,228	,113	-,170	-2,016	,047

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) adalah  $0.000 < 0,05$ , variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) adalah  $0.000 < 0,05$  dan variabel biaya kepatuhan pajak

( $X_3$ ) adalah  $0,047 < 0,05$ , maka uji hipotesis ketiga variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ) dan biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ( $Y$ ).

Selanjutnya, berdasarkan tabel 4.10 dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 8.381 + 0,529X_1 + 0,293X_2 - 0,228X_3 + \varepsilon$$

Pada persamaan tersebut dijelaskan bahwa koefisien kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) mempunyai nilai positif yaitu 0,529, variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) mempunyai nilai positif yaitu 0,293 dan variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) mempunyai nilai negatif yaitu -0,228. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ( $Y$ ) sedangkan variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **4.2.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) / Uji Regresi Linier**

##### **Berganda**

Untuk melihat hasil pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap dependen secara simultan (bersama-sama) pada penelitian ini maka dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	523,778	3	174,593	23,573	,000 <sup>b</sup>
	Residual	696,222	94	7,407		
	Total	1220,000	97			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM						
b. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak						

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Dasar pengambilan keputusan uji F sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent (X) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y).
- b. Jika nilai signifikan  $F > 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independen (X) secara simultan tidak dapat mempengaruhi variabel dependen (Y).

Adapun hipotesis penelitian keempat berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a.  $H_a$  : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_3$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).
- b.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_3$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

Berdasarkan tabel 4.14 nilai signifikansi  $F 0,000 < 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti variabel kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ) dan biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

#### 4.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinan adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat hasil uji determinan maka dapat diketahui dari nilai R Square atau koefisien determinasi dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 <sup>a</sup>	,429	,411	2,722
a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM				

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.15, nilai R Square adalah 0,429 atau 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 42,9% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.2.5 Pembahasan

##### 4.2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan petugas pajak maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini didukung dan terbukti berdasarkan uji hipotesis penelitian ini.

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **4.2.5.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini didukung dan terbukti berdasarkan uji hipotesis penelitian ini.

Sanksi administrasi akan diberikan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran kewajiban yang telah ditentukan dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

dan dapat dikenai sanksi berupa sanksi bunga, sanksi berupa kenaikan, dan sanksi berupa denda. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan dan hukuman penjara.

Sanksi perpajakan ini diterapkan karena banyaknya terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan yang mana menunjukkan semakin besar kesalahan seorang Wajib Pajak maka semakin besar pula denda yang didapatkannya (Resmi, 2008). Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006), dengan demikian semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan yang diterima Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga semakin meningkat.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **4.2.5.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Semakin tinggi tingkat biaya kepatuhan pajak maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena Wajib

Pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka Wajib Pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajaknya, meliputi *direct money cost* maupun *time cost* dan *psychological cost*. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Pada penelitian ini indikator untuk mengukur biaya kepatuhan pajak adalah *direct money cost* dan *time cost*. *Psychological cost* tidak digunakan sebagai indikator karena memiliki sifat berbanding terbalik dengan *direct money cost* dan *time cost*.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **4.2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2) Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian ini maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Terdapat pengaruh negatif secara parsial antara biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) antara kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
5. Nilai *R Square* adalah 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 42,9% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi maupun bagi pihak-pihak lainnya, antara lainnya:

1. Bagi lembaga KPP Pratama Tebing Tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan memberlakukan sanksi pajak yang memaksa

agar kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Tebing Tinggi lebih baik lagi. Sedangkan dalam biaya kepatuhan pajak agar KPP Pratama Tebing Tinggi memasang tarif yang normal dan wajar sesuai dengan aturan dan kondisi ekonomi masyarakat sekitar sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat dan menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya penulis mengharapkan agar menggunakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Tebing Tinggi, karena kemungkinan masih banyak faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Peneliti memberikan kuesioner secara langsung kepada responden dan mendampingi responden dalam mengisi kuesioner. Semua responden tidak dapat menyanggupi untuk menjawab kuesioner secara langsung dan meminta waktu hingga seminggu. Kendala ini menyebabkan tidak dapat diketahui apakah responden benar-benar mengisi kuesioner dengan baik.
- 2 Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan/pengetahuan responden yang sesungguhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abuyamin, O. (2012). *Perpajakan Pusat & Daerah*. Humaniora.
- Akuntansi Fakultas Ekonomi. (2009). *pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Akuntansi*.
- Arikunto, S. (2014). No Title. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 27 (2).
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak*. dewantara.
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 1–30.
- Brata, Januar Dio, et al. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Saksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Meelakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>
- diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama.
- Efriyenty, D. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam. *Jurnal Akrab Juara*, 2(3), 49–62.
- Hanum, Z. (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Kultura*, 10(1411–0229), 1–6.
- Listiyowati, L., Indarti, I., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41–59.

- Lubis, H. Z. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Jurnal Prosiding Frima*, 2(1), 65–73.
- mardiasmo. (2009). *perpajakan*. andi.
- mardiasmo. (2018). *perpajakan* (andi).
- Masruroh, S. dan Z. (2013). *Pengaruh Kemanfaaaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas*. Universitas Diponegoro.
- Muhammad Shareza Hafiz Marpaung, Arif Pratama, Murviana Koto, W. D. (2021). *Strategi Peningkatan Kapasitas Usaha Pada Umkm Melalui Digital Marketing*. 2(1), 294–300.
- Pranata, Putu Aditya., dan Setiawan, P. E. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Modal Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI (JEA)*, 1(3), 1293–1306.
- Rahmawati, R., & Yulianto, A. (2018). *nalysis Of The Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance*.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus* (edisi 8).
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, Edisi revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Sinambela, E., Sanjaya, S., & Irsan, M. (2021). Sosialisasi Perpajakan UMKM dan Pelatihan Pembukuan Usaha Pada Pelaku UMKM di Desa Amplas Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. *Prosiding Seminar Nasional ...*, 2(1), 1096–1103.
- Siti kurnia rahayu. (2010). *perpajakan indonesia konsep dan aspek* (formal). graha ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *perpajakan Konsep dan Aspek Formal* (Rekayasa S).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed)*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta,).
- Sumarsan, T. (2017). *perpajakan Indonesia* (Indeks).
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kusioner Penelitian

Tebing Tinggi, Juni 2022

Perihal : Permohonan Pengisian Kusioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk keperluan akademik dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kusioner ini.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan yang ada secara jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban yang diberikan responden.

Apapun yang Bapak/Ibu/Saudara/i jawab di kusioner ini tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan ini, atas bantuan dan partisipasinya dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Tiraska Asdevi

## KUSIONER PENELITIAN

### PETUNJUK PENGISIAN KUSIONER

1. Pengisian kusioner dilakukan oleh Pemilik usaha mikro kecil dan menengah di Tebing Tinggi.
2. Sebelum mengisi kusioner, agar melengkapi identitas responden terlebih dahulu.
3. Mohon menjawab semua pertanyaan dengan cara memberi ceklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
4. Semua jawaban/isian atas pernyataan dalam kusioner ini akan dijamin kerahasiaannya, Sehingga dimohon untuk menjawab sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya,
5. Setiap item pernyataan terdiri atas 5 pilihan jawaban

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Keterangan	Penilaian
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

**IDENTITAS RESPONDEN**

Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan tanda ceklis (  $\surd$  )

Pada pilihan berikut ini :

1. Nama Pemilik :

2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

3. Usia :  21-30 Tahun  31-40 Tahun  
 41-50 Tahun   $\geq$ 50 Tahun

4. Jenis Usaha :  Dagang  Lainnya

Jasa

Manufaktur

### A. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X<sub>1</sub> )

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat					
3	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik					
4	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik					
5	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya					

Sumber: Kusuma,(2016)

### B. Sanksi Perpajakan (X<sub>2</sub> )

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku					
2	Saya giat membayar kewajiban perpajakan karena adanya sanksi					
3	Saya akan selalu menghindari perilaku yang mengakibatkan menerima sanksi perpajakan					
4	Saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan					
5	Jika saya tidak mematuhi kewajiban perpajakan maka saya akan menerima sanksi					

Sumber: Zaen Zuhaj Imaniati (2016)

### C. Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_3$ )

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya fotokopi (pengarsipan dokumen pajak) tidak memberatkan wajib pajak					
2	Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk membaca peraturan perpajakan dan memahaminya terasa tidak memberatkan wajib pajak					
3	Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk pulang pergi kantor pelayanan pajak memberatkan bagi wajib pajak.					
4	Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar honor konsultan pajak tidak memberatkan bagi wajib pajak					
5	Apakah anda setuju rasa cemas menunggu hasil pemeriksaan memberatkan bagi wajib pajak					

*Susmita & Supadmi (2016)*

### D. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya melakukan perhitungan pajak dengan benar					
2	Saya tidak memiliki tunggakan pajak					
3	Saya telah melakukan pengisian formulir pajak dengan jelas dan benar sesuai ketentuan					
4	Saya tidak pernah menerima surat teguran/sanksi apapun					
5	Saya sukarela membayar tunggakan pajak					

*Sumber: Taufiq, Artha & Setiawan (2016)*

## Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data

Nomor Responden	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)					Total
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	
1	5	2	2	5	2	16
2	5	4	5	5	5	24
3	2	4	3	3	3	15
4	4	4	5	2	4	19
5	2	3	2	3	4	14
6	3	4	3	2	2	14
7	4	5	5	5	5	24
8	3	3	3	3	5	17
9	4	4	4	4	3	19
10	4	5	5	5	5	24
11	4	4	4	4	4	20
12	3	3	4	5	5	20
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	5	4	21
15	5	3	2	2	4	16
16	3	4	2	5	4	18
17	5	2	3	3	3	16
18	5	5	4	2	2	18
19	5	5	5	3	4	22
20	3	3	3	4	5	18
21	3	4	2	4	4	17
22	4	4	3	4	2	17
23	5	4	4	4	4	21
24	4	5	5	5	5	24
25	5	5	5	5	4	24
26	3	3	3	3	4	16
27	5	5	4	4	5	23
28	3	5	4	4	3	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	2	1	4	14
31	5	2	2	2	2	13
32	3	5	4	5	4	21
33	2	4	2	4	4	16
34	5	2	4	5	4	20
35	5	4	4	4	3	20
36	2	4	2	2	2	12
37	2	4	4	4	3	17

38	4	4	4	4	3	19
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20
41	3	5	4	4	3	19
42	5	5	5	5	4	24
43	5	5	5	5	4	24
44	5	5	2	2	4	18
45	4	5	5	5	4	23
46	5	5	4	4	4	22
47	5	5	5	4	4	23
48	5	5	5	5	5	25
49	5	4	3	4	4	20
50	4	5	5	5	4	23
51	4	5	5	5	4	23
52	5	5	2	2	2	16
53	2	5	2	5	2	16
54	5	5	4	5	4	23
55	5	5	4	5	4	23
56	5	5	3	4	4	21
57	4	5	5	5	4	23
58	4	5	2	2	2	15
59	3	5	4	5	4	21
60	3	4	3	4	4	18
61	1	5	5	3	5	19
62	3	3	3	3	3	15
63	2	5	4	2	2	15
64	5	2	2	5	3	17
65	3	2	2	3	2	12
66	2	4	2	2	3	13
67	2	3	3	3	2	13
68	2	4	4	4	4	18
69	3	5	5	5	5	23
70	3	4	5	4	4	20
71	4	5	3	5	2	19
72	4	2	3	5	4	18
73	4	2	4	2	4	16
74	2	4	3	3	4	16
75	4	2	5	2	5	18
76	5	2	2	5	2	16
77	5	4	5	5	5	24
78	2	4	3	3	3	15
79	4	4	5	2	4	19

80	2	3	2	3	4	14
81	3	4	3	2	2	14
82	4	5	5	5	5	24
83	3	3	3	3	5	17
84	4	4	4	4	3	19
85	4	5	5	5	5	24
86	4	5	4	5	5	23
87	3	3	4	3	3	16
88	3	2	2	4	2	13
89	5	4	4	4	5	22
90	3	3	3	2	3	14
91	2	3	3	3	2	13
92	4	5	5	5	5	24
93	4	3	3	4	3	17
94	2	3	5	3	5	18
95	3	5	4	4	4	20
96	5	5	2	4	3	19
97	5	5	5	5	4	24
98	5	5	5	5	5	25

Nomor Responden	Sanksi Perpajakan (X2)					Tota l
	SP 1	SP 2	SP 3	SP 4	SP 5	
1	5	3	2	3	2	15
2	2	3	4	5	5	19
3	2	2	4	4	4	16
4	4	2	5	5	3	19
5	2	2	4	2	2	12
6	2	1	2	2	2	9
7	5	5	5	5	3	23
8	5	2	5	5	1	18
9	3	2	3	4	1	13
10	2	2	2	2	2	10
11	5	3	5	5	2	20
12	3	1	5	3	3	15
13	3	2	3	3	3	14
14	4	1	5	5	1	16
15	4	3	2	3	2	14
16	4	1	5	5	1	16
17	4	1	4	4	4	17
18	3	3	4	5	1	16

19	4	3	5	5	5	22
20	4	4	4	5	4	21
21	2	2	4	4	1	13
22	5	2	2	2	2	13
23	5	2	5	5	3	20
24	5	5	3	4	3	20
25	5	2	2	5	1	15
26	3	3	3	4	1	14
27	5	4	2	4	1	16
28	5	3	2	4	1	15
29	5	4	5	4	2	20
30	5	3	2	3	3	16
31	1	3	3	2	4	13
32	4	3	4	3	2	16
33	2	4	3	4	2	15
34	5	2	4	4	4	19
35	4	5	4	4	4	21
36	2	5	4	4	5	20
37	2	2	4	4	3	15
38	4	4	4	4	4	20
39	5	3	3	3	2	16
40	4	3	2	3	4	16
41	3	4	4	4	4	19
42	5	4	5	4	1	19
43	5	4	3	4	3	19
44	5	5	2	2	3	17
45	5	4	4	4	2	19
46	5	4	4	2	2	17
47	5	5	2	3	3	18
48	5	5	1	5	5	21
49	2	2	2	2	2	10
50	5	4	5	4	4	22
51	5	5	5	4	5	24
52	3	5	3	4	5	20
53	5	3	4	5	1	18
54	5	2	3	5	5	20
55	4	4	4	4	2	18
56	3	2	3	4	4	16
57	5	2	2	5	1	15
58	4	4	3	4	2	17
59	5	5	5	4	2	21
60	5	5	4	4	4	22

61	4	3	4	4	4	19
62	3	2	3	5	5	18
63	3	4	2	4	1	14
64	3	2	5	4	3	17
65	3	2	2	3	2	12
66	3	4	2	4	3	16
67	3	5	2	4	1	15
68	3	4	1	4	2	14
69	3	4	3	5	4	19
70	5	4	4	5	4	22
71	4	3	3	3	4	17
72	5	3	4	2	5	19
73	2	2	2	2	4	12
74	4	3	4	5	3	19
75	5	2	5	4	4	20
76	5	3	2	3	2	15
77	2	3	4	5	5	19
78	2	2	4	4	4	16
79	4	2	5	5	3	19
80	2	2	4	2	2	12
81	2	1	2	2	2	9
82	5	5	5	5	3	23
83	5	2	5	5	1	18
84	3	2	3	4	1	13
85	2	2	2	2	2	10
86	5	5	4	4	4	22
87	4	5	4	4	4	21
88	3	3	2	2	2	12
89	5	5	4	4	4	22
90	4	4	4	4	5	21
91	2	3	3	3	3	14
92	5	3	2	3	4	17
93	2	2	2	4	4	14
94	5	4	5	4	5	23
95	4	4	3	4	4	19
96	3	4	4	3	4	18
97	2	4	3	2	3	14
98	5	4	4	4	2	19

Nomor Responden	Biaya Kepatuhan Pajak (X3)					Total
	BK 1	BK 2	BK 3	BK 4	BK 5	
1	5	3	5	3	2	18
2	5	5	5	2	5	22
3	4	3	3	4	2	16
4	2	4	3	4	2	15
5	4	4	4	2	2	16
6	4	4	5	5	1	19
7	5	5	2	4	4	20
8	5	4	4	5	2	20
9	4	2	2	5	2	15
10	4	4	5	2	3	18
11	5	4	5	5	4	23
12	4	4	5	5	1	19
13	5	5	5	3	2	20
14	5	5	5	5	1	21
15	5	3	2	5	3	18
16	5	5	4	4	1	19
17	4	4	4	4	3	19
18	5	4	4	3	3	19
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	5	4	21
21	4	4	5	2	2	17
22	5	4	2	2	2	15
23	5	2	5	5	5	22
24	3	2	5	5	5	20
25	2	3	2	5	2	14
26	1	2	2	5	3	13
27	5	4	3	5	4	21
28	2	2	3	5	3	15
29	4	4	3	4	4	19
30	1	3	2	5	5	16
31	3	5	4	5	3	20
32	4	3	3	3	5	18
33	2	2	5	5	4	18
34	2	3	2	2	5	14
35	5	5	5	4	5	24
36	2	4	5	2	5	18
37	2	4	4	2	5	17
38	4	2	2	4	4	16
39	5	1	2	5	3	16
40	4	5	4	5	3	21

41	3	3	4	5	3	18
42	3	3	2	5	4	17
43	5	5	5	5	4	24
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	2	5	4	21
46	3	2	5	2	4	16
47	3	3	3	3	3	15
48	5	5	4	4	4	22
49	2	3	2	3	4	14
50	5	3	3	5	4	20
51	2	3	4	2	2	13
52	3	3	2	5	5	18
53	5	3	5	2	3	18
54	3	3	3	5	2	16
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	5	4	2	19
57	5	2	5	2	2	16
58	2	4	2	3	4	15
59	5	3	5	2	4	19
60	5	3	4	4	4	20
61	4	4	4	4	3	19
62	5	3	4	5	2	19
63	3	3	5	3	2	16
64	5	3	4	5	2	19
65	2	2	3	5	2	14
66	2	3	3	4	3	15
67	4	4	4	2	5	19
68	4	4	4	3	4	19
69	5	5	4	3	4	21
70	4	4	4	5	4	21
71	2	3	5	5	3	18
72	4	3	4	2	3	16
73	4	4	2	3	3	16
74	2	4	4	4	2	16
75	5	4	2	5	5	21
76	5	3	2	3	2	15
77	5	5	5	2	5	22
78	4	3	4	5	2	18
79	2	4	2	5	2	15
80	4	4	5	5	2	20
81	4	4	5	2	5	20
82	5	5	2	2	5	19

83	5	5	4	5	2	21
84	4	2	2	5	2	15
85	5	5	5	2	3	20
86	4	2	2	5	4	17
87	5	2	2	5	5	19
88	3	3	3	3	3	15
89	5	4	4	3	3	19
90	4	4	4	4	4	20
91	4	5	2	2	3	16
92	4	4	4	5	3	20
93	2	2	4	4	4	16
94	2	5	4	2	4	17
95	4	4	4	5	4	21
96	4	4	3	3	3	17
97	3	4	5	5	4	21
98	5	5	5	5	4	24

Nomor Responden	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)					Total
	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	KW 5	
1	5	5	5	5	2	22
2	4	3	3	4	4	18
3	3	4	5	3	3	18
4	4	3	5	5	3	20
5	4	4	3	2	2	15
6	2	4	2	3	3	14
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	5	3	3	18
9	3	1	3	2	1	10
10	5	5	5	5	3	23
11	5	5	5	5	4	24
12	3	4	3	2	5	17
13	3	5	5	2	5	20
14	4	4	5	5	5	23
15	5	2	1	3	3	14
16	4	4	5	2	2	17
17	5	4	2	2	2	15
18	3	5	5	5	5	23
19	3	4	5	3	3	18
20	4	2	1	4	4	15

21	4	4	3	3	4	18
22	5	3	5	5	2	20
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	4	4	23
25	5	5	4	5	5	24
26	5	5	3	5	2	20
27	5	5	3	5	5	23
28	3	3	4	5	3	18
29	4	4	3	5	4	20
30	2	2	2	5	2	13
31	1	2	3	4	4	14
32	4	4	4	3	4	19
33	3	1	3	2	4	13
34	4	4	4	5	4	21
35	5	5	3	5	3	21
36	4	2	4	2	4	16
37	4	4	2	2	4	16
38	4	4	4	4	4	20
39	3	3	3	5	5	19
40	3	3	3	5	5	19
41	4	5	4	5	4	22
42	5	5	4	5	5	24
43	4	1	3	5	4	17
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	5	4	21
46	4	4	4	5	4	21
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	2	22
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	4	4	4	22
51	5	5	4	5	4	23
52	5	5	4	2	4	20
53	5	4	4	2	5	20
54	5	5	2	5	5	22
55	3	4	4	5	5	21
56	5	5	3	5	5	23
57	4	5	4	4	4	21
58	4	4	4	5	4	21
59	5	5	4	5	4	23
60	5	5	4	4	3	21
61	5	5	4	5	5	24
62	3	5	2	3	3	16

63	3	4	4	2	4	17
64	5	5	3	2	2	17
65	4	2	4	2	2	14
66	2	4	2	4	2	14
67	4	4	3	1	3	15
68	4	3	3	2	4	16
69	4	4	4	5	5	22
70	4	4	4	4	5	21
71	4	3	2	5	2	16
72	5	5	5	3	5	23
73	3	3	4	2	2	14
74	5	5	5	4	3	22
75	5	2	5	2	5	19
76	5	5	5	5	2	22
77	4	3	3	4	4	18
78	3	4	5	3	3	18
79	4	3	5	5	3	20
80	4	4	3	2	2	15
81	2	4	2	3	3	14
82	5	5	5	5	5	25
83	3	4	5	3	3	18
84	3	1	3	2	1	10
85	5	5	5	5	3	23
86	4	4	4	5	4	21
87	5	5	3	3	4	20
88	4	4	3	2	2	15
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	3	3	18
91	3	3	3	3	2	14
92	3	3	3	5	5	19
93	4	5	4	4	4	21
94	5	5	4	3	5	22
95	4	1	3	4	3	15
96	4	4	4	5	5	22
97	4	4	4	5	5	22
98	4	4	4	5	5	22

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )

Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>1</sub> -1	0,648	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -2	0,818	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -3	0,767	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -4	0,651	0,361	Valid
X <sub>1</sub> -5	0,761	0,361	Valid

#### 2. Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )

Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>2</sub> -1	0,677	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -2	0,617	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -3	0,705	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -4	0,747	0,361	Valid
X <sub>2</sub> -5	0,474	0,361	Valid

#### 3. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_3$ )

Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>3</sub> -1	0,624	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -2	0,579	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -3	0,584	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -4	0,763	0,361	Valid
X <sub>3</sub> -5	0,748	0,361	Valid

#### 4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y-1	0,773	0,361	Valid
Y-2	0,922	0,361	Valid
Y-3	0,879	0,361	Valid
Y-4	0,795	0,361	Valid
Y-5	0,828	0,361	Valid

### Lampiran 4. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	N of Items	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,782	0,600	5	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,646	0,600	5	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,666	0,600	5	Reliabel
Y	0,891	0,600	5	Reliabel

### Lampiran 5. Uji Statistik Deskriptif

#### Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	35	35,71	38	38,78	20	20,41	4	4,082	1	1,02
2	36	36,73	37	37,76	13	13,27	7	7,143	5	5,102
3	27	27,55	34	34,69	26	26,53	9	9,184	2	2,041
4	46	46,94	15	15,31	16	16,33	20	20,41	1	1,02
5	28	28,57	31	31,63	20	20,41	17	17,35	2	2,041

#### Sanksi Perpajakan (X2)

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1	32	32,65	28	28,57	22	22,45	15	15,31	1	1
2	41	41,84	30	30,61	16	16,33	11	11,22	0	0
3	29	29,59	28	28,57	21	21,43	20	20,41	0	0
4	36	36,73	28	28,57	17	17,35	16	16,33	1	1
5	23	23,47	41	41,84	17	17,35	17	17,35	0	0

#### Biaya Kepatuhan Pajak (X3)

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	39	39,80	20	20,41	19	19,39	19	19,39	1	1,02
2	16	16,33	24	24,49	23	23,47	29	29,59	6	6,12
3	20	20,41	32	32,65	19	19,39	25	25,51	2	2,04
4	24	24,49	44	44,90	15	15,31	15	15,31	0	0,00
5	12	12,24	26	26,53	18	18,37	25	25,51	17	17,35

### Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

No. Butir	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
1	36	36,73	32	32,65	11	11,22	17	17,35	2	2,041
2	20	20,41	36	36,73	27	27,55	14	14,29	1	1,02
3	29	29,59	32	32,65	13	13,27	24	24,49	0	0,00
4	44	44,9	18	18,37	15	15,31	21	21,43	0	0,00
5	17	17,35	29	29,59	23	23,47	25	25,51	4	4,08

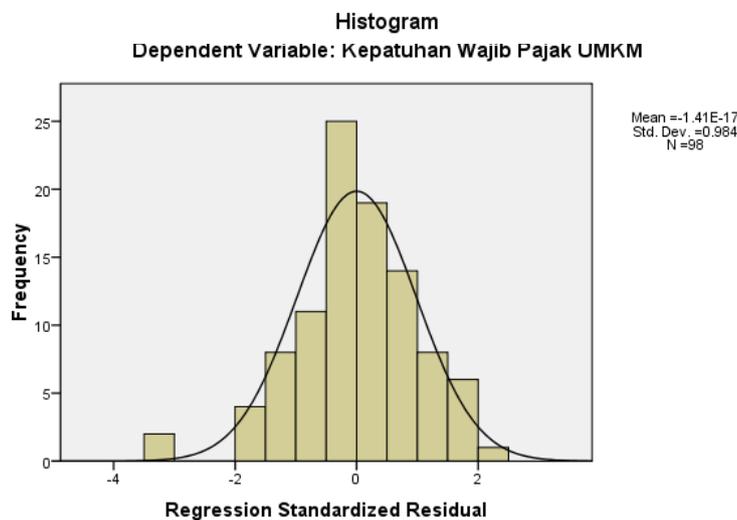
## Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

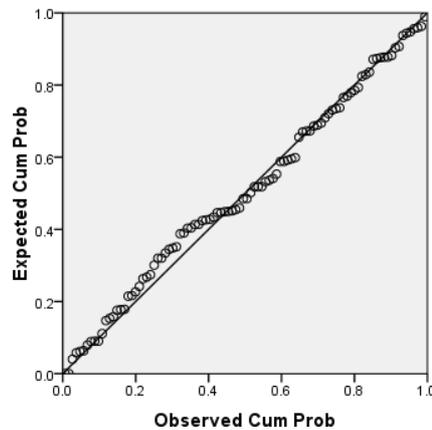
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,67909346
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,043
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Nilai signifikansi uji normalitas data  $0.200 > 0,05$ , artinya nilai residual berdistribusi normal.

### 2. Grafik Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM



### 3. Uji Multikolinearitas

Jika nilai VIF < 5, maka tidak terjadi multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0,826	1,211
	Sanksi Perpajakan	0,829	1,207
	Biaya Kepatuhan Pajak	0,850	1,177

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Nilai VIF variabel X1, X2 dan X3 < 5, artinya tidak terjadi multikolinearitas.

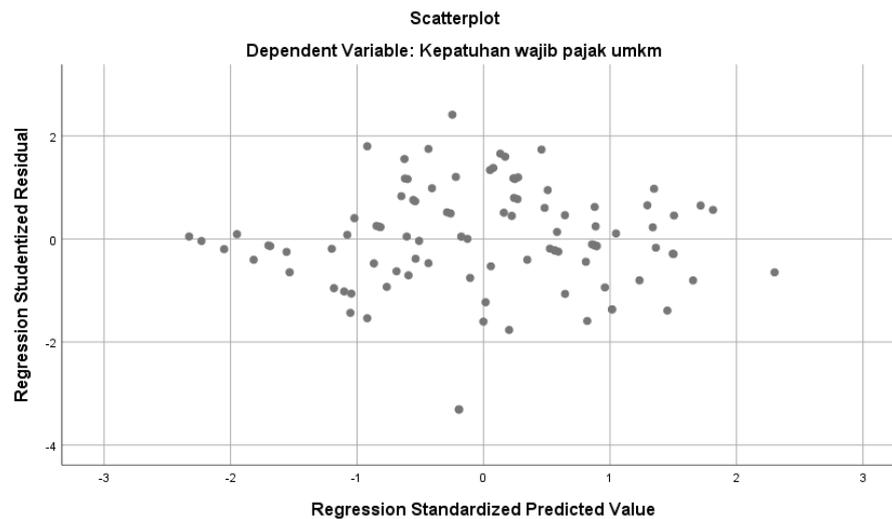
### 4. Uji Heteroskedastisitas

Jika pola tidak jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Pola tidak jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka

artinya tidak terjadi *heteroskedastisitas*

nol pada sumbu Y,



### Lampiran 7. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,381	2,192		3,823	0,000
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0,529	0,083	0,547	6,384	0,000
	Sanksi Perpajakan	0,293	0,088	0,285	3,326	0,001
	Biaya Kepatuhan Pajak	-0,228	0,113	-0,170	-2,016	0,047

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

$$Y = 8.381 + 0.529X_1 + 0.293X_2 - 0.228X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut pengaruh variabel X1 dan X2 mempunyai nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak (X1) dan sanksi perpajakan (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Sedangkan variabel X3 mempunyai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya kepatuhan pajak (X3) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

### Lampiran 8. Uji Secara Simultan (Uji F) (Uji Regresi Linier Berganda)

Jika nilai signifikan F < 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	523,778	3	174,593	23,573	.000 <sup>a</sup>
	Residual	696,222	94	7,407		
	Total	1220,000	97			
a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak						
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM						

Nilai signifikansi F  $0,000 < 0,05$ , artinya bahwa variabel X1, X2 dan X3 secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

### Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 <sup>a</sup>	,429	,411	2,722
a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM				

## **Lampiran Surat-surat**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Muhtar Basri No.3. Medan, Telp (061) 6624-567 Kode Pos 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tiraska Asdevi  
Npm : 1805170177  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, dan data-data yang diperoleh dalam skripsi ini adalah benar saya peroleh dari instansi tersebut, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 06 September 2022

Yang menyatakan,



Tiraska Asdevi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 2339/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/15/11/2021

Kepada Yth.

Medan, 15/11/2021

**Ketua Program Studi Akuntansi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tiraska Asdevi  
NPM : 1805170177  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : 1. Pemungutan PPh pasal 23 yang dilakukan perusahaan menimbulkan ketidakakuratan dalam pencatatan akuntansi pajak khususnya PPh Pasal 23.  
2. Perusahaan tidak menggunakan bukti tarif PTKP terbaru dalam menghitung PKP karyawan.  
3. Pengaruh Tax Planning Dan Tax Avoidance Terhadap Nilai Perusahaan

Rencana Judul : 1. ANALISIS TATACARA PEMUNGUTAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 23 ATAS JASA PENGHASILAN PAJAK  
2. ANALISIS PERHITUNGAN, PEMOTONGAN PPh PASAL 21 ATAS GAJI KARYAWAN  
3. Pengaruh Tax Planning Dan Tax Avoidance Terhadap Nilai Perusahaan

Objek/Lokasi Penelitian : PT. SOCFIN LIMAPULUH

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Tiraska Asdevi)



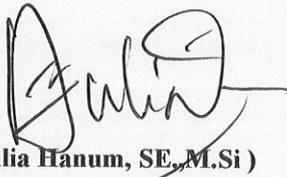
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
 MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 2339/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/15/11/2021

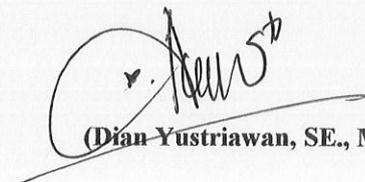
Nama Mahasiswa : Tiraska Asdevi  
 NPM : 1805170177  
 Program Studi : Akuntansi  
 Konsentrasi : Akuntansi perpajakan  
 Tanggal Pengajuan Judul : 15/11/2021  
 Nama Dosen pembimbing\*) : Dian Yustriawan, SE., M.Si (07 Februari 2022)  
 Judul Disetujui\*\*) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi Jl. Mayjen Sutoyo No.32, Rambung, Kec. Tebing Tinggi Kota, Sumatera Utara 20631

Disahkan oleh:  
 Ketua Program Studi Akuntansi

  
 (Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si)

Medan, Februari 2022

Dosen Pembimbing

  
 (Dian Yustriawan, SE., M.Si)

Keterangan:

\*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*) Diisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING**  
**PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 394/TGS/IL3-AU/UMSU-05/F/2022**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 11 Februari 2022

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Tiraska Asdevi  
N P M : 1805170177  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Dosen Pembimbing : **Dian Yustriawan, SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 24 Februari 2023**

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 23 Rajab 1443 H  
24 Februari 2022 M



Dekan

**H. Januri., SE., MM., M.Si**

**Tembusan :**

1. Pertinggal



## PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, .....H  
.....20....M

Kepada Yth,  
Ketua/Sekretaris Program Studi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU  
Di  
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	:	T I R A S K A A S D E V I
NPM	:	1 8 0 5 1 7 0 1 7 7
Tempat.Tgl. Lahir	:	L I M A P U L U H 1 5 A G U S T U S 1 9 9 9
Program Studi	:	Akuntansi / Manajemen
Alamat Mahasiswa	:	D U S U N V I P E R K E B U N A N L I M A P U L U H
Tempat Penelitian	:	K P P P R A T A M A T E B I N G T I N G G I
Alamat Penelitian	:	J L M A Y J E N S U T O Y O N O 3 2 R A M B U N G K E C T E B I N G T I N G G I K O T A 2 0 6 3 1

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

**Diketahui**  
Ketua/Sekretaris Program Studi

(Dr. Zuhri Hanum, SE, M.Si)

**Wassalam**  
Pemohon

(...TIRASKA ASDEVI...)



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 392/IL.3-AU/UMSU-05/F/2022  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 23 Rajab 1443 H  
24 Februari 2022 M

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Tebing Tinggi**  
Jln. Mayjen Sutoyo No.32, Rambung, Kec. Tebing Tinggi Kota  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Tiraska Asdevi  
Npm : 1805170177  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan  
**H. Januri., SE., MM., M.Si**

**Tembusan :**

1. Pertinggal



## e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas ke: riset@pajak.go.id  
Kepada: tiraskaa@gmail.com

Sen, 21 Mar 2022 pukul 16:18

### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



#### KANWIL DJP SUMATERA UTARA II

JALAN KAPTEN M.H. SITORUS NO. 2, PEMATANG SIANTAR, SUMATERA UTARA 21116  
TELEPON 0622-27388,27594,27483; FAKSIMILE 0622-432466; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-38/RISET/WPJ.26/2022 Pematang Siantar, Sumatera Utara , 21 Maret 2022  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Tiraska Asdevi**  
Dusun Vi

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **01739-2022** pada **9 Maret 2022**, dengan informasi:

NIM : 1805170177  
Kategori riset : Gelar-S1  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak,sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi  
Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Tebing Tinggi**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **21 Maret 2022 s/d 20 September 2022**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Teguh Pribadi Prasetya



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TIRASKA ASDEVI  
N P M : 1805170177  
Dosen Pembimbing : Dian Yustriawan, SE., M.Si  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Latar belakang di pertajanan - Tujuan & perbaikian	16/2/22 18/2/22	(  )
Bab 2	- Rambu referensi - Pengenalan referensi terkait Pajak - Faktor faktor Jordan	22/3/22	(  )
Bab 3	- Hipotesis - Dan rumus.	1/4/22	(  )
Daftar Pustaka	- Diserahi dgn Kata-kata.	8/4/22	(  )
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- Persiapan ke kuesioner	12/4/22	(  )
Persetujuan Seminar Proposal	Acc proposi.	2/4/22	(  )

Dosen Pembimbing

(Dian Yustriawan, SE., M.Si)

Medan, Mei 2022  
Diketahui / Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Zulfia Hanum, SE., M.Si)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Pada hari ini *Kamis, 09 Juni 2022* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Tiraska Asdevi*  
NPM. : 1805170177  
Tempat / Tgl.Lahir : Limapuluh, 15 Agustus 1999  
Alamat Rumah : Dusun VI. Pondok Kresek. Perkebunan Limapuluh  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
<i>Judul</i>	.....
Bab I	<i>latar belakang masalah, fenomena dan data' identifikasi masalah.</i>
Bab II	<i>kerangka.....(konsep).....</i>
Bab III	<i>indikator variabel , Analisis data uji</i>
Lainnya	<i> Sistematika penulisan &amp; Daftar Rujukan belum mendetail.....masukan.....jurnal.....5.....Dosen.....Abit.....UMPU.....</i>
Kesimpulan	Perbaikan Minor Seminar Ulang <u>Perbaikan Mayor</u>

Medan, *09 Juni 2022*

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pembanding

Seprida Hanum Harahap, SE.,SS.,M.Si



**MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Kamis, 09 Juni 2022* menerangkan bahwa:

Nama : Tiraska Asdevi  
NPM : 1805170177  
Tempat / Tgl.Lahir : Limapuluh, 15 Agustus 1999  
Alamat Rumah : Dusun VI. Pondok Kresek. Perkebunan Limapuluh  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : .....

Medan, 09 Juni 2022

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pembanding

Seprida Hanum Harahap, SE., SS., M.Si

Diketahui / Disetujui

a.n.Dekan

Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si

NIDN : 0105087601



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 2535/II.3-AU/UMSU-05/F/2022  
Lamp. : -  
Hal : **Menyelesaikan Riset**

Medan, 28 Muharram 1444 H  
26 Agustus 2022 M

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Tebing Tinggi**  
Jln. Mayjen Sutoyo No.32, Rambung, Kec.Tebing Tinggi Kota  
Di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Tiraska Asdevi  
N P M : 1805170177  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**

1. Pertinggal



Dekan

**H. Januri, SE., MM., M.Si**

NIDN : 0109086502

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Tiraska Asdevi  
Tempat, Tanggal Lahir : Limapuluh, 15 Agustus 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Dusun VI Pondok Kresek, Perk. Limapuluh,  
Kecamatan Limapuluh  
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara

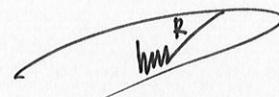
### Nama Orang Tua

Ayah : Ageng Sedayu  
Ibu : Dewi Vinolia Daulay  
Alamat : Dusun VI Pondok Kresek, Perk. Limapuluh,  
Kecamatan Limapuluh

### Pendidikan Formal

2006-2012 : SDN 04 Perk. Limapuluh  
2012-2015 : MTsN 1 Limapuluh  
2015-2018 : MAN 1 Limapuluh  
2018-2022 : Kuliah Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program  
Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara (UMSU)

Hormat Saya



Tiraska Asdevi