

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENERAPAN *E-FILING* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UMKM**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Kota Sampit)



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Karimah

NIM.1810313120006

PROGRAM STUDI: AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENERAPAN *E-FILING* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UMKM
(STUDI PADA KPP PRATAMA KOTA SAMPIT)**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

KARIMAH

NIM: 1810313120006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada hari Kamis, 13 April 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Yohana Yustika Sari, SE, MSA

NIP. 19830820 200501 2 001

Penguji I

Hj. Fatimah, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19660504 199403 2 001

Penguji II

Sapudin, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA

NIP. 19711205 200604 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi

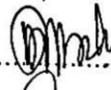
Alfian, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19750321 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Karimah
NIM : 1810313120006
Jurusan : S-1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak,
Penerapan E-Filing dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM
(Studi Pada KPP Pratama Kota Sampit)
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Ujian Dilaksanakan : Kamis, 13 April 2023
Waktu, Tempat : 10.00 – 12.00 WITA, Ruang Ujian 1 FEB ULM

Tim Penguji

Pembimbing	: Yohana Yustika Sari, SE, MSA	(..... )
Penguji I	: Hj. Fatimah, SE, M.Si, Ak, CA	(..... )
Penguji II	: Saprudin, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA	(..... )

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Karimah
N I M : 1810313120006
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM (Studi Pada KPP Pratama Kota Sampit)
Hari, Tanggal Ujian : Kamis, 13 April 2023
Waktu, Tempat : 10.00 - 12.00 & Ruang Ujian 1

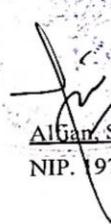
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yohana Yustika Sari, SE, MSA	Pembinbing	
2.	Hj. Fatimah, SE, M.Si, Ak, CA	Ketua	
3.	Saprudin, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, Mei 2023

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfan, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19750321 200312 1 0014

Mahasiswa,


Karimah
NIM. 1810313120006

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Karimah
1810313120006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kota Sampit)”. Melalui skripsi ini penulis dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, kritik dan saran membangun peneliti harapkan dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat lebih baik dan sempurna. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs, Ec, M.Si, Ak CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak H. Alfian, SE, M.Si, Ak, CA. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Yohana Yustika Sari, SE, MSA Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan serta pengorbanan waktu dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Hj.Fatimah, SE, M.Si, Ak, CA. Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan serta pengorbanan waktu dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Saprudin, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan serta pengorbanan waktu dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Achmad Suhaili, SE, M.Si, Ak, CA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, saran, dan bantuan selama menjalani perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan membantu penulis dalam menuntut ilmu pengetahuan selama menjalani masa perkuliahan.
9. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
10. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sampit yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk diperkenankan meminta data untuk penelitian.
11. Kedua orang tua tercinta Ibu Samaiyah dan Bapak Abdul Karim serta kakak-kakak tersayang yang selalu membimbing dan memberikan masukan hingga memberi semangat serta doa agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Ariska, Levia Edelwina, Indri Indah Tari, Dina Atis, Zuriqa Ulfiani, Siti Raudah. Terima kasih telah memberikan motivasi, bantuan, semangat dan doa untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.

13. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini yaitu Yarra, Adinda, Putri, Alma, Elya, Adel, Daffa, Andika, Yusfi. Terima kasih telah memberikan bantuan, semangat dan hal-hal lucu sehingga tetap terjaga kewarasan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Jakii, terima kasih telah memberikan kasih sayang dan semangat serta doa tiada henti untuk penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
15. Teman seperjuangan angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selama ini telah memberikan informasi, saran, dan bantuan serta berjuang bersama dalam suka maupun duka untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi.
16. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut memberikan bantuan dan dukungan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat pada semua pihak.

Banjarmasin, 21 Maret 2023

Penulis,

Karimah

ABSTRACT

Karimah, (2023) The Effect of Fiscal Services, Taxpayer Awareness, the Implementation of E-Filing and Tax Sanctions on MSME Corporate Taxpayer Compliance (Study at the Sampit City Primary Tax Service Office)

Adviser: Yohana Yustika Sari

MSMEs provide a way for the community to assist the economy of the nation; during the Covid-19 pandemic, MSMEs were the most negatively impacted companies. The standard issue that frequently surfaces is the MSMEs' low tax payment rates. In this study the factors taken were Fiscal Services, Taxpayer Awareness, Implementation of E-Filing and Tax Sanctions as independent variables, while the dependent variable is taxpayer compliance. This study used a sampling technique, namely Simple Random Sampling and used a survey method with questionnaires for data collection. The respondents sampled in this study are MSME corporate taxpayers who were actively registered with KPP Pratama Kota Sampit, Central Kalimantan. The data analysis used in this study was multiple linear analysis with SPSS 26 for windows. Based on the results of the analysis that has been conducted, this study shows that Taxpayer Awareness, E-filing Implementation, and Tax Sanctions affect MSME Corporate Taxpayer Compliance, while Fiscus Services do not affect MSME Corporate Taxpayer Compliance.

Keywords: *MSMEs, Taxpayer Compliance, Fiscal Services, Taxpayer Awareness, Implementation of E-Filing, Tax Sanctions.*

ABSTRAKSI

Karimah, (2023) Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sampit)

Pembimbing: Yohana Yustika Sari

UMKM memberikan jalan bagi masyarakat untuk membantu perekonomian bangsa. Selama pandemi Covid-19, UMKM merupakan perusahaan yang paling banyak terkena dampak negatif. Masalah standar yang sering mengemuka adalah rendahnya tarif pembayaran pajak UMKM.. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang diambil adalah Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Sanksi Perpajakan sebagai variabel independen, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner untuk pengumpulan data dan teknik pengambilan sampel yang disebut simple random sampling. Wajib Pajak Badan UMKM yang terdaftar aktif di KPP Pratama Kota Sampit Kalimantan Tengah menjadi responden yang menjadi sampel penelitian. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linier berganda dengan SPSS 26 for windows. Berdasarkan temuan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Fiskus tidak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM tetapi Kesadaran Wajib Pajak, Implementasi *E-filing*, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh.

Kata Kunci: *UMKM, Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.1.2 Pajak.....	14
2.1.3 Wajib Pajak.....	20
2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	23
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.1.6 Pelayanan Fiskus.....	30
2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	32
2.1.8 Penerapan <i>E-Filing</i>	33
2.1.9 Sanksi Perpajakan	36
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	39
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	46
3.1 Kerangka Konseptual	46
3.2 Hipotesis	48
3.2.1 Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
3.2.2 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50

3.2.3	Penerapan <i>E-Filing</i> Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	51
3.2.4	Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
BAB IV	METODE PENELITIAN	54
4.1	Ruang Lingkup Penelitian	54
4.2	Jenis Penelitian	54
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian	54
4.4	Unit Analisis	54
4.5	Populasi dan Sampel	55
4.5.1	Populasi	55
4.5.2	Sampel	56
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	57
4.6.1	Variabel	57
4.6.2	Definisi Operasional Variabel	58
4.7	Teknik Pengumpulan Data	62
4.8	Teknik Analisis Data	62
4.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	63
4.8.2	Uji Kualitas Data	63
4.8.3	Pengujian Hipotesis	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
5.2	Hasil dan Analisis	69
5.2.1	Karakteristik Responden	69
5.2.3	Statistik Deskriptif	86
5.2.4	Uji Kualitas Data	88
5.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	93
5.2.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	95
5.2.7	Uji Kesesuaian Model	97
5.2.8	Pengujian Hipotesis	99
5.2.9	Pembahasan Hasil Penelitian	101
5.3	Implikasi Hasil Penelitian	105
5.4	Keterbatasan Penelitian	105
BAB VI	PENUTUP	107
6.1	Kesimpulan	107

6.2	Saran.....	108
	DAFTAR PUSTAKA	109
	LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak.....	1
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Sampit	2
Tabel 1.3 Rekapitulasi Wajib Pajak Badan UMKM Terdaftar	3
Tabel 1.4 Rekapitulasi Wajib Pajak Badan UMKM Aktif Melaporkan SPT	3
Tabel 2 1 Kriteria Dalam Penilaian UMKM.....	26
Tabel 2 2 Hasil Penelitian Terdahulu	39
Tabel 4.1 Rekapitulasi Wajib Pajak Badan UMKM Terdaftar pada KPP Pratama Kota Sampit	55
Tabel 4.2 Rekapitulasi Wajib Pajak Badan UMKM Terdaftar Aktif pada KPP Pratama Kota Sampit	56
Tabel 4.3 Definisi Operasional	58
Tabel 5.1 Hasil Pengembalian Kuesioner	70
Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 5.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	72
Tabel 5.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	73
Tabel 5.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP.....	73
Tabel 5.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	74
Tabel 5.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Omset per tahun	74
Tabel 5.10 Kategori Skala.....	75
Tabel 5.11 Frekuensi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak	78
Tabel 5.12 Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan Fiskus.....	78
Tabel 5.12 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	80
Tabel 5.13 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Penerapan <i>E-Filing</i>	82
Tabel 5.14 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan	85
Tabel 5.16 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	89
Tabel 5.17 Uji Validitas Pelayanan Fiskus	89
Tabel 5.18 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	90
Tabel 5.19 Uji Validitas Penerapan <i>E-Filing</i>	90
Tabel 5.20 Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	91
Tabel 5.21 Uji Reliabilitas	92
Tabel 5.22 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov- Smirnov</i>	93
Tabel 5.23 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel 5.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Tabel 5.25 Hasil Uji Linear Berganda	96
Tabel 5.26 Hasil Uji F ANOVA ^b	98
Tabel 5.27 Hasil Koefisien Determinasi	99
Tabel 5.28 Hasil Uji t.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Theory of Planned Behavior oleh Ajzen (1991).....	12
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	46
Gambar 3.2 Model Penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pemberian Izin Penelitian	113
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden	125
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	136
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	140
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	144
Lampiran 7 Uji Hipotesis	147

