

**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Winnie
130810086**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2017**

**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Winnie
130810086**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



Winnie
130810086

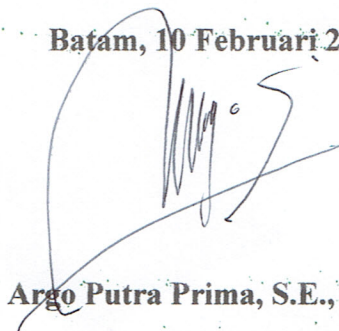
**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA
BATAM**

**Oleh:
Winnie
130810086**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti yang telah tertera dibawah ini**

Batam, 10 Februari 2017



Argo Putra Prima, S.E., M.Ak.

Pembimbing

ABSTRAK

Jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar meningkat tiap tahunnya tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak di Batam cenderung mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir ini terutama pada tahun 2015 yang mengalami penurunan sebesar 22%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah) baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang terdaftar di KPP Batam Utara di kota Batam pada bulan Desember 2016, Sebanyak 378 kuesioner disebarkan dan kembali dengan keadaan yang lengkap dan dapat diolah sebanyak 369. Dengan menggunakan teknik regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan hasil nilai t_{hitung} 2,421 dan nilai signifikansi sebesar 0,016. 2) Variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil nilai t_{hitung} 3,953 dan nilai signifikansi 0,000. 3) Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan hasil nilai t_{hitung} 1,360 dan nilai signifikansi sebesar 0,175. 4) Variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara simultan, dengan hasil nilai F_{hitung} 9,649 dengan nilai signifikansi 0,000.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

The number of MSME registered taxpayers increased every year but the level of tax compliance in Batam tend to decrease in the last three years, especially in 2015, which dropped by 22%. The purpose of this study is to know whether the awareness, tax penalties, and service of the tax officials have a significant impact on MSME (Micro, Small, Medium Enterprises) tax payer's compliance either partially or simultaneously. Data were obtained from questionnaires completed by respondents listed in the Tax Service Office Pratama Batam Utara at Batam City and MSME in Desember 2016. A total of 378 questionnaires distributed and were returned in 369 questionnaires complete condition and can be processed. Using multiple regression techniques, the result shows that the awareness, taxation penalties, and service of the tax officials have a positive influence on MSME tax payer's compliance. The research results show that: 1) Awareness variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with t_{count} 2,421 and significant 0,016. 2) Tax penalties variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with t_{count} 3,953 and significant 0,000. 3) Service of tax officials variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with t_{count} 1,360 and not significant 0,175. 4) Awareness, taxation penalties, and service of the tax officials have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with F_{count} 9,649 and significant 0,000.

Keywords: Awareness, Tax Penalties, Service Of Tax Officials, Tax Compliance

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.
3. Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua dan saudara-saudari penulis.
6. Sahabat-sahabat, teman-teman dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan baik bagi pihak yang membutuhkan pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Batam, 10 Februari 2017

Penulis

Winnie

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Secara Teoritis	7
1.6.2 Secara Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.1.2 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	9
2.1.1.3 Surat Pembertitahuan (SPT).....	10
2.1.1.3 Wajib Pajak	11
2.1.2 UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)	12
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	13
2.1.4 Sanksi Pajak	15
2.1.5 Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan UMKM	21
2.3.2 Sanksi Pajak dan Kepatuhan UMKM	22
2.3.3 Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan UMKM.....	23

2.4	Hipotesis	25
-----	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Operasional Variabel	27
3.2.1	Variabel Independen	27
3.2.1.1	Kesadaran Wajib Pajak	27
3.2.1.2	Sanksi Pajak	28
3.2.1.2	Pelayanan Fiskus	29
3.2.2	Variabel Dependen.....	29
3.2.2.1	Kepatuhan UMKM.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Jenis Data	35
3.4.2	Sumber Data.....	36
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Metode Analisis Data	37
3.5.1	Statistik Deskriptif	37
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1	Uji Normalitas Data	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	42
3.5.3.3	Uji Hetersoskedastisitas	43
3.5.4	Uji Pengaruh	43
3.5.4.1	Uji Analisis Regresi Liniear Berganda	43
3.5.4.2	Uji Koefisian Determinasi (R^2)	44
3.5.5	Uji Hipotesis	46
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	47
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	48
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	50
3.6.2	Jadwal Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Gambaran Umum Responden	51
4.1.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.1.2	Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.1.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.1.1.4	Responden Berdasarkan Bentuk Usaha.....	53
4.1.1.5	Responden Berdasarkan Omset Per Tahun	53
4.1.2	Uji Kualitas Data.....	54

4.1.2.1	Uji Validitas	54
4.1.2.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran (X_1)	54
4.1.2.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X_2).....	55
4.1.2.1.3	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus (X_3)	56
4.1.2.1.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	57
4.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.3.1	Uji Normalitas	58
4.1.3.2	Uji Multikolinieritas	61
4.1.3.3	Uji Hetersoskedastisitas	62
4.1.4	Uji Pengaruh	63
4.1.4.1	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.1.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.1.5	Uji Hipotesis	66
4.1.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	67
4.1.5.2	Uji Simultan (Uji F)	68
4.2	Pembahasan	69
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak	70
4.2.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak.....	71
4.2.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak	72
4.2.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak Secara Simultan	74
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.1 Operasional Konsep Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	30
3.2 Operasional Konsep Variabel Sanksi Pajak.....	31
3.3 Operasional Konsep Variabel Pelayanan Fiskus.....	31
3.4 Operasional Konsep Variabel Kepatuhan	32
3.5 Tingkat Validitas.....	39
3.6 Reliabilitas	40
3.7 Jadwal Penelitian.....	50
4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	51
4.2 Responden Menurut Umur	52
4.3 Responden Menurut Pendidikan	52
4.4 Responden Menurut Bentuk Usaha.....	53
4.5 Responden Menurut Omzet per Tahun	53
4.6 Hasil Uji Variabel Kesadaran (X1)	55
4.7 Hasil Uji Variabel Sanksi Pajak (X2)	55
4.8 Hasil Uji Variabel Pelayanan Fiskus (X3)	56
4.9 Hasil Uji Variabel Kepatuhan UMKM (Y).....	57
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.11 Hasil Hasil Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	61
4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	62
4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	69
4.17 Hasil Penelitian	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
3.1 Desain Penelitian.....	34
4.1 Grafik <i>Normal Histogram Regression Residual</i>	59
4.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	60
4.3 <i>Scatterplot</i>	63

DAFTAR RUMUS

	Halaman
3.1 Sampel.....	34
3.2 Koefisiensi Korelasi <i>Product Moment</i>	38
3.3 Metode <i>Cronbach</i>	40
3.4 Uji Normalitas.....	41
3.5 Regresi Linear Berganda.....	44
3.6 Koefisien Determinasi Secara Umum.....	45
3.7 Koefisien Determinasi Dengan Dua Variabel.....	45
3.8 Uji T	47
3.9 Uji F	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Tabulasi data
Lampiran III	Hasil Olahan Data SPSS
Lampiran IV	Tabel Uji r
Lampiran V	Tabel Uji t
Lampiran VI	Tabel Uji F