

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN
MEMBAYAR PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELAKSANAKAN PP NOMOR 23
TAHUN 2018
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean
Cantikan)**



Oleh:

FANNI YULIA PUTRI

NPM: 16.1.01.10079

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN
MEMBAYAR PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELAKSANAKAN PP NOMOR 23
TAHUN 2018
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean
Cantikan)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Diajukan Oleh:

FANNI YULIA PUTRI

NPM: 16.1.01.10079

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN
MEMBAYAR PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELAKSANAKAN PP NOMOR 23
TAHUN 2018
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean
Cantikan)**

Diarsipkan dan Disusun oleh:

FANNI YULIA PUTRI

NPM : 16.1.01.10079

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 April 2020

Susunan Tim Penguji:

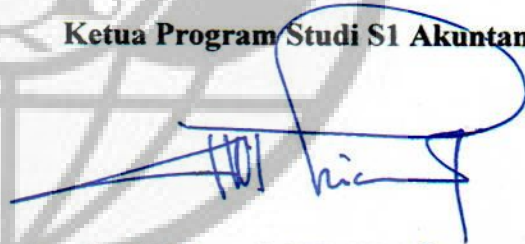
Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.
Anggota : 1. Farida Idayati, S.E., M.S.A.
2. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fanni Yulia Putri

N.P.M : 161010079

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN MEMBAYAR PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018 (Studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan)

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan demikian saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2020

Yang membuat pernyataan,



Fanni Yulia Putri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fanni Yulia Putri
NPM : 1610110079
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Juli 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Satu
Alamat Rumah : JL. Gadukan Timur No. 104C
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Repan
Alamat Rumah/Telepon : JL. Gadukan Timur No. 104C
Alamat Kantor/Telepon : JL. Tanjung Perak No. 620
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Perak Barat VI Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di SMPN 7 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Barunawati Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya

Fanni Yulia Putri

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dengan skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN MEMBAYAR PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018”**

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan kedua orang tua saya, Ibu Wiwik Tri Astutik dan Bapak Repan yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi baik secara moral maupun material, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi, M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
6. Bapak Pimpinan dan Staff Kantor Wilayah Jawa Timur I, yang telah memberikan ijin agar terlaksanakannya penelitian ini.
7. Bapak Pimpinan dan Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
8. Nenek dan alm Kakek, terima kasih banyak untuk perhatian, kasih sayang, dan serta do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada keluarga tercinta yaitu saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberi motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
10. Idzhar Dapym Jambe Mudjiono terimakasih banyak untuk dukungan, do'a dan waktunya yang telah menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini.
11. Erliana, Leagustin, Linda, Riszy, Vidya dan Saroh terima kasih banyak untuk dukungan dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang dapat membangun semangat penulis. Harapan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat yang berguna. Sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 12 Juni 2020
Penulis

Fanni Yulia Putri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang “Masalah”	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Teori Kepatuhan	10
2.1.2 Definisi Pajak	11
2.1.3 Fungsi Pajak	12
2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	12
2.1.5 Pemahaman Perpajakan.....	16
2.1.6 Kemudahan Membayar Pajak	17
2.1.7 Pelayanan Fiskus	19
2.1.8 Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018	20
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	21
2.2 Tabel Penelitian	25
2.3 Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh Pemahaman WP Terhadap Kepatuhan WP.....	26
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepatuhan WP	27
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	29
3.1.1 Populasi (Objek).....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32

3.3.1	Jenis Data	32
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1	Variabel Independen	34
3.4.1.1	Pemahaman Perpajakan.....	34
3.4.1.2	Kemudahan Membayar Pajak.....	35
3.4.1.3	Pelayanan Fiskus	36
3.4.2	Variabel Dependen.....	36
3.5	Teknik Analisis Data	37
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	37
3.5.2	Uji Validitas dan Reabilitas	37
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3.1	Uji Normalitas Data.....	38
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	39
3.5.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.5	Pengujian Hipotesis	41
3.5.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	41
3.5.5.2	Uji Kelayakan Model (Uji F)	41
3.5.3.1	Uji t.....	42
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2	Gambaran Subjek Penelitian	43
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.4.1	Uji Validitas.....	49
4.1.4.2	Uji Reabilitas	52
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.5.1	Uji Normalitas Data.....	52
4.1.5.2	Uji Multikolinearitas	53
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas	54
4.1.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
4.1.7	Hasil Uji Kelayakan Model.....	57
4.1.7.1	Uji Koefisien Determinasi.....	57
4.1.7.2	Uji F.....	58
4.1.7.3	Uji t.....	58
4.2	Hasil Pembahasan.....	60
4.2.1	Pengaruh PP Terhadap KWP	60
4.2.2	Pengaruh KMP Terhadap KWP	61
4.3.3	Pengaruh PF Terhadap KWP	62
BAB 5	: PENUTUP	64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Keterbatasan	65

5.3 Saran.....	66
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Jumlah UMKM di Kota Surabaya.....	1
2 Acuan-acuan Penelitian Terdahulu	25
3 Jumlah Wajib Pajak UMKM di KPP Pabean Cantikan	32
4 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	44
5 Deskripsi Lama Menjadi Wajib Pajak Responden.....	44
6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	45
7 Ukuran Alternatif Jawaban Kuisisioner.....	45
8 Hasil Uji Validitas Variabel PP	50
9 Hasil Uji Validitas Variabel KMP	50
10 Hasil Uji Validitas Variabel PF	51
11 Hasil Uji Validitas Variabel KWP	51
12 Hasil Uji Reabilitas	52
13 Hasil Uji Multikolinieritas	54
14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
16 Hasil Uji F.....	58
17 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran	26
2 Grafik Pengujian Normalitas.....	53
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner Penelitian	73
2 Tabulasi Perhitungan dari Kuisisioner.....	77
3 Hasil Uji Validitas.....	88
4 Hasil Output SPSS <i>versi 16</i>	97
5 Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	102
6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	103
7 Surat Ijin Riset STIESIA.....	104
8 Surat Ijin Melakukan Riset KANWIL 1 JATIM	105
9 Surat Keterangan Selesai Riset	106
10 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	107
11 Berita Acara Penulisan Skripsi.....	108
12 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	109

