

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PERPAJAKAN, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM)
(Studi Kasus Pada UKM Kecamatan Ende Tengah)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Universitas Flores**



OLEH

**VERONIKA OLIVA YADHA
NIM: 2018440346**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : VERONIKA OLIVA YADHA

NIM : 2018440346

JUDUL : PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM)

(Studi Kasus Pada UKM Kecamatan Ende Tengah)

Ende, 08 Maret 2024

Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt
NIDN : 0622016701

Nuraini Ismail, SE., M.Aks
NIDN : 0827038302

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Sabulon Sayang, SE., M.SA.
NIDN : 08 1904 6601

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Gelar Mem peroleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 08 Maret 2024

 <p>Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</p> <p><u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN : 0826097401</p>	 <p>Mengetahui Ketua Program Studi Akuntansi</p> <p><u>Sabulon Savang, SE., M.SA.</u> NIDN : 08 1904 6601</p>
Dewan Penguji:	
Ketua : <u>Sabra B. Wahab Thalib, SE., M.Acc</u> NIDN : 08 1708 6602	1. 
Sekretaris : <u>Apriana Marselina, SE., M.Sc.</u> NIDN : 0801048202	2. 
Anggota : <u>Sesilianus Kapa, SE., MM</u> NIDN. 0816046701	3. 
Anggota : <u>Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt</u> NIDN : 0622016701	4. 
Anggota : <u>Nuraini Ismail, SE., M.Aks</u> NIDN : 0827038302	5. 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) (Studi Kasus Pada UKM Kecamatan Ende Tengah)"**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 Maret 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 08 Maret 2024
Yang Memberi Pernyataan



Veronika Oliva Yadha
2018440346

MOTTO

**Prosesmu itu panjang, Tapi
Allah memilihmu karena bahumu kuat
Dari pada yang lain**

VERONIKA OLIVA YADHA

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan dengan hati yang ikhlas, kupersembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta kedua orangtuaku Bapak Paulinus Simon Sonda Soa, Mama Pilomena Muku yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik saya dengan baik. Terima kasih juga buat bapak Petrus Bernadus Soa dan Mama Raymunda ngole dan membiayai ku dengan penuh sabar, kasih sayang dan selalu berjuang dengan segala kemampuan serta usaha yang dimiliki.
3. Yang tersayang keluarga besarku (Talomema) ,Khususnya bapak Philipus Nama, Mama Purdensiana Gabriela Satu Dan Anak Tersayang Agustinus B. Satu dan Suami tercinta Panyol Harto Satu yang telah mendukung baik secara moril maupun materi, hingga penulis menuju keberhasilan.
4. Teman-teman seperjuanganku yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing I dan pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh sabar dan tulus.
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores yang telah mewariskan pengetahuan kepada penulis.
7. Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) (Studi Kasus Pada UKM Kecamatan Ende Tengah)”**. Skripsi ini ditulis untuk merealisasikan pengetahuan yang diperoleh serta melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, bantuan, ide, gagasan, dorongan dan cintanya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Willybrodus Lanamana, S.E.,M.M.A selaku rektor Universitas Flores bersama Sekretaris Eksekutif dan para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis bersama para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Sabulon Sayang, SE.,M.SA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Laurentius D, Gadi Djou, Akt Selaku pembimbing I dan Ibu Nuraini Ismail, SE., M.Aks Selaku pembimbing II yang telah meluangkan

waktu dan tenaga serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis selama penulisan skripsi.

5. Para Dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempuh proses perkuliahan.
6. Orangtuaku tercinta, keluarga besar dan semua rekan-rekan yang selalu memberikan motivasi bagi penulis.
7. Kepala Dinas Koperasi UKM Kabupaten Ende yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Prodi Akuntansi.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu-persatu yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapatkan atensi dan pembenahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Maret 2024

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) (Studi Kasus Pada UKM Kecamatan Ende Tengah)

VERONIKA OLIVA YADHA
E-Mail : fannyaddha@gmail.com

Tujuan penelitian adalah : 1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) Di Kabupaten Ende Tengah ?. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) Di Kabupaten Ende Tengah ?. 3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) Di Kabupaten Ende Tengah ?

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan Rumus *Slovin* jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 83 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Kuesioner, dan Studi Pustaka.

Hasil Penelitian Menunjukkan Tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel tingkat pemahaman sebesar 0,190 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,313 > 1,990$) dan tingkat signifikan $0,023 < 0,05$. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,203 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,904 > 1,990$) dan tingkat signifikan $0,005 < 0,05$. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,270 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,667 > 1,990$) dan tingkat signifikan $0,009 < 0,05$.

**Kata Kunci : Tingkat Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan,
Kepatuhan Wajib Pajak UKM**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF UNDERSTANDING, QUALITY OF SERVICE, TAX SANCTIONS, ON TAX COMPLIANCE OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (UKM) (Case Study of SMEs in Ende Tengah District)

VERONIKA OLIVA YADHA
E-Mail: fannyaddha@gmail.com

The research objectives are: 1. To determine the influence of the benefits of taxpayer understanding on taxpayer compliance for small and medium enterprise (UKM) owners in Central Ende Regency? 2. To determine the effect of service quality on taxpayer compliance of small and medium enterprise (UKM) owners in Central Ende Regency? 3. To find out the effect of tax sanctions on taxpayer compliance of small and medium enterprise (SME) owners in Central Ende Regency?

The type of research used in this research is quantitative research. Based on the Slovin Formula, the number of samples in this study was 83 respondents. The data collection techniques used are: Observation, Interviews, Documentation, Questionnaires, and Literature Study.

Research results show that the level of understanding influences SME taxpayer compliance. This is proven by the regression coefficient value for the level of understanding variable of 0.190 with $t_{count} > t_{table}$ ($2.313 > 1.990$) and a significance level of $0.023 < 0.05$. 2. Service quality influences SME taxpayer compliance. This is proven by the regression coefficient value of the service quality variable of 0.203 with $t_{count} > t_{table}$ ($2.904 > 1.990$) and a significance level of $0.005 < 0.05$. Tax sanctions affect SME taxpayer compliance. This is proven by the regression coefficient value of the tax sanctions variable of 0.270 with $t_{count} > t_{table}$ ($2.667 > 1.990$) and a significance level of $0.009 < 0.05$.

Keywords: *Level of Understanding, Service Quality, Tax Sanctions, SME Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pajak.....	13
2.1.1 Pengertian Pajak.....	13
2.1.2 Fungsi Pajak.....	14
2.1.3 Jenis Pajak.....	14
2.1.4 Asas Pemungutan Pajak.....	15

2.2 Tingkat Pemahaman.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Sanksi Perpajakan	20
2.5 Pengusaha dan Kriteria Usaha Kecil Menengah (UKM).....	21
2.6 Kewajiban Perpajakan Pengusaha UKM	23
2.7 Penelitian Terdahulu.	24
2.8 Rerangka Pemikiran.....	26
2.9 Hipotesis Penelitian	27
2.9.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM	27
2.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM.....	27
2.9.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Definisi Operasioanal Variabel.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.2 Sampel.....	33
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1 Statistik Deskriptif	37

3.7.2 Uji Kualiatas Data.....	37
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	39
3.8 Uji Hipotesis	40
3.8.1 Uji T.....	40
3.8.2 Uji F.....	41
3.8.3 Uji Determinasi (R ²).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Ende.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Ende.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Deskripsi Data.....	45
4.2.2 Deskripsi Data Responden.....	46
4.2.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
4.2.4 Hasil Uji Kualitas Data	48
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.2.6 Uji Regresi Linier Berganda	52
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis.....	54
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Data Responden	45
Tabel 4.2 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden.....	46
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser	52
Tabel 4.10 Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Ende	44