



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
ORANG PRIBADI**

**(Studi Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar pada  
KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak  
Jakarta Selatan)**



**TESIS**

**OLEH:**  
**JENICA SAMPE PANDE**  
**55513120110**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
ORANG PRIBADI**

**(Studi Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar pada  
KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak  
Jakarta Selatan)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS  
OLEH:  
JENICA SAMPE PANDE**

**55513120110**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**

**PENGESAHAN TESIS**

Judul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi (Studi Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan)**

Nama : Jenica Sampe Pande

NIM : 55513120110

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : September 2016

Mengesahkan  
Pembimbing

  
Dr. Waluyo, M.Sc., Ak

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi

  
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

  
Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA, CSRS

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi (Studi Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan)**

Nama : Jenica Sampe Pande

NIM : 55513120110

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : September 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2016



Jenica Sampe Pande

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, oleh karena limpahan anugerah dan kasihNya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi (Studi Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan)”**. Penulisan penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna dalam penyelesaiannya tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA, CSRS selaku Kepala Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana dan selaku ketua sidang tesis atas kesediaan waktunya memimpin sidang serta dalam memberikan arahan dan pandangan dalam penulisan penelitian ini.

3. Dr. Waluyo, M.Sc., Ak selaku dosen pembimbing atas kesediaan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, pandangan dan semangat sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si selaku dosen penguji atas kesediaan waktunya untuk menguji serta memberikan arahan, pandangan dalam hasil penulisan penelitian ini.
5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu dalam kelancaran studi di Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kedua Orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat selama menyelesaikan Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Kakak dan adik-adiku tercinta beserta seluruh keluarga yang tidak pernah lelah mendukung, mendoakan dan memberikan semangat selama menyelesaikan Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Yang terkasih Sintong yang selalu setia membantu dan memberikan semangat sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
9. Teman-teman terbaikku Ridi, Tommy, Hartati, Mami Rita yang selalu siap membantu dan memberikan semangat selama menyelesaikan studi dan penulisan penelitian ini.
10. Yang terkasih Ibu Linda Grace yang selalu memberikan semangat, dan bantuan baik selama studi maupun selama menyelesaikan penelitian ini.

11. Teman-teman di Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang selama ini memberikan perhatian dan kerjasamanya selama studi dan selama penyelesaian penulisan penelitian ini.
12. Semua responden wajib pajak UMKM orang pribadi yang berada di Jakarta selatan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini sehingga penulis mendapatkan informasi dan data penelitian yang harus dianalisis oleh penulis.
13. Semua pihak terkait maupun tidak terkait yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kiranya Tuhan senantiasa memberikan rahmat dan karunia atas semua kebaikan yang telah diberikan selama ini kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan yang memerlukan informasi dari hasil penelitian ini, walaupun hasil penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi penulisan maupun pembahasan materi.

Jakarta, September 2016

Penulis,

Jenica Sampe Pande

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan tesis .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak ( <i>Abstract</i> ).....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar lampiran .....	xiv
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka	
A.1 Landasan Teori .....	12
1. <i>Social Distributif Theory</i> .....	12
2. <i>Theory of Service</i> .....	13
3. <i>Deterrence Theory</i> .....	14
4. Kesadaran Wajib Pajak.....	15
5. Pelayanan Pajak.....	17
6. Sanksi Pajak.....	19
7. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
8. Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi .....	23



9.	Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013.....	24
A.2	Penelitian Terdahulu dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu..	23
1.	Penelitian Terdahulu.....	25
2.	Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	31
B.	Rerangka Penelitian .....	35
C.	Hipotesis .....	36

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A.	Perkembangan UMKM.....	40
B	Kendala UMKM .....	42
1.	Faktor Internal .....	42
2.	Faktor Eksternal .....	43

### **BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN**

A.	Jenis dan Desain Penelitian .....	46
B.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	47
1.	Devinisi Narrative.....	47
2.	Devinisi Operasional .....	48
C.	Pengukuran Variabel .....	50
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1.	Populasi .....	51
2.	Sampel.....	51
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	53
F.	Metode Pengujian Data.....	53
1.	Pengujian Instrumen.....	53
1.1.	Uji Validitas .....	54
1.2.	Uji Reliabilitas .....	54
2.	Metode Analisis Data .....	55
2.1.	Uji Asumsi Klasik.....	56
2.2.	Uji Hipotesis .....	58

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Distribusi Kuesioner dan Gambaran Umum Responden.....	60
B.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	62
1.	Statistik Deskriptif Variabel-variabel Penelitian.....	62
2.	Hasil Uji Kualitas Data .....	64
2.1.	Uji Validitas.....	64
2.2.	Uji Reliabilitas .....	67
3.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
3.1.	Hasil Uji Normalitas .....	68
3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
3.4.	Hasil Uji Autokorelasi .....	71
4.	Uji Hipotesis.....	73
4.1.	Uji F (Uji Kelayakan Model).....	74
4.2.	Uji t dan Pembahasan Hipotesis .....	74
4.2.1.	Pembahasan Hipotesis 1 .....	74
4.2.2.	Pembahasan Hipotesis 2 .....	76
4.2.3.	Pembahasan Hipotesis 3 .....	77

## **BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A.	Simpulan.....	80
B.	Implikasi dan Saran.....	81

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1.	Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2012-2014.....2
Tabel 1.2.	Perkembangan Data UMKM dan Usaha Besar (dalam unit) .....3
Tabel 1.3.	Jumlah UMKM Tahun 2014 Provinsi Jakarta.....8
Tabel 2.1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....29
Tabel 4.1.	Ringkasan Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....49
Tabel 5.1.	Distribusi Kuesioner .....60
Tabel 5.2.	Demografi Responden .....61
Tabel 5.3.	Descriptive Statistics .....62
Tabel 5.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....65
Tabel 5.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....65
Tabel 5.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sanksi Pajak .....66
Tabel 5.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kepatuhan Wajib Pajak .....66
Tabel 5.8.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....67
Tabel 5.9.	Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov.68
Tabel 5.10.	Hasil Nilai Tolerance dan Uji VIF .....69
Tabel 5.11.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....70
Tabel 5.12.	Hasil Uji Auto Korelasi .....72
Tabel 5.13.	Hasil Uji Regresi Berganda .....73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran Teoritis .....	35
Gambar 4.1. Model Penelitian .....	46
Gambar 5.1. Grafik Scatterplots .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Output Uji Statistik
  - 1. Hasil Uji Validitas
  - 2. Hasil Uji Reliabilitas
  - 3. Uji Asumsi Klasik
    - 3.1 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test
    - 3.2 Hasil Uji Multikolinearitas
    - 3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas
    - 3.4 Hasil Uji Auto Korelasi
  - 4. Uji Regresi
    - 4.1 Hasil Uji Regresi
    - 4.2 Hasil Uji Anova