



**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG**

**PRIBADI UMKM**

**(Studi Empiris pada KPP Pratama Pematangsiantar)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program S1 Akuntansi**

**OLEH**

**UNIVERSITAS**

**RANDA ADHA PERDANA**  
**MERCU BUANA**

**43219010175**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**


**i**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Randa Adha Perdana  
NIM : 43219010175  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris pada KPP Pratama Pematangsiantar)  
Tanggal Sidang : 10 November 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 10233317



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

**Judul** : “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM”

**Nama** : Randa Adha Perdana

**Nim** : 43219010175

**Program Studi** : S1 Akuntansi

**Tanggal** : 04 Des 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 04 Desember 2023



Randa Adha Perdana

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak*” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bimbingan serta dukungan oleh berbagai macam pihak, terutama bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA sebagai dosen pembimbing. Beliau telah mengerahkan seluruh tenaganya demi membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, izinkan penulis mengucapkan terima kasih atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa. Di saat yang bersamaan, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak- pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah membantu selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan manfaat kepada penulis.
6. Orang tua saya yang senantiasa mendo'akan, menyemangati, serta mendukung penulis dalam segala bentuk dan dalam segala langkah hidup penulis.
7. Teruntuk Dhiya Fauziyyah Sudirman penulis sangat berterima kasih atas support, usaha dan do'a nya sampai saat ini.

Dalam penyelesaiannya, penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak mungkin mencapai kata sempurna. Oleh karenanya, penulis menerima segala kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga dengan skripsi ini, dapat memberikan pengetahuan tambahan, terkhusus bagi penulis dan kepada pembaca secara umum. Akhir kata, penulis meminta maaf apabila ada kesalahan pada skripsi ini.

Jakarta, 20 Oktober 2023

Randa Adha Perdana

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pematangsiantar. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Populasi di KPP Pratama Pematangsiantar tahun 2022 adalah 14.617 wajib pajak yang terdaftar. Hasil penelitian yang dihasilkan adalah Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan software SPSS version 25.

**Kata Kunci:** Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of tax socialization, tax service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance UMKM. The object of this research is individual taxpayers registered at KPP Pratama Pematangsiantar. This research was conducted on 100 respondents by collecting data using a questionnaire. The sampling technique uses accidental sampling. The population at KPP Pratama Pematangsiantar in 2022 is 14,617 registered taxpayers. The resulting research results are that Tax Socialization does not have a significant effect on Individual Taxpayer Compliance UMKM, Tax Service Quality has a significant effect on Individual Taxpayer Compliance UMKM and Tax Sanctions do not have a significant effect on Individual Taxpayer Compliance UMKM. This research uses data analysis using SPSS version 25 software.*

**Keywords:** *Tax Socialization, Quality of Fiskus Service, Tax Sanction, Individual Taxpayer Compliance UMKM.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Karya Sendiri .....	ii
Lembar Pengesahan Sidang Skripsi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi .....	11
<b>BAB II Kajian Pustaka, Rerangka Pemikiran, dan Hipotesis.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Teori Perilaku Berencana ( <i>planned behavior</i> ) .....	12
2. Teori Atribusi ( <i>Stakeholder Theory</i> ).....	14
3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	15
4. Sosialisasi Perpajakan .....	18
5. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	20
6. Sanksi Pajak .....	24
7. Riset Terdahulu.....	28



B. Rerangka Pemikiran .....	37
C. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Desain Penelitian .....	42
B. Definisi Operasional Variabel.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Metode Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	56
B. Uji Kualitas Data/ Instrumen Penelitian.....	59
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
D. Pengujian Hipotesis .....	63
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
F. Pembahasan.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
Daftar Pustaka .....	74
Lampiran .....	76