



**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, TARIF PAJAK, DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PRIA  
DAN WANITA**

**(Studi Kasus Pelaku UMKM Orang Pribadi di Pasar Tanah Abang)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH:**

**MASAYU FENNY AMALIA CHARVIANY**

**55521120053**

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA**

**2024**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita.  
(Studi Kasus Pelaku UMKM Orang Pribadi di Pasar Tanah Abang)

Nama : Masayu Fenny Amalia Charviany

NIM : 55521120053

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 21 Februari 2024

Mengesahkan,  
Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak)



(Dr. Agustin Fadjaranie, M.Ak., CA., Ak)

## PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita, (Studi Kasus Pelaku UMKM Orang Pribadi di Pasar Tanah Abang)

Nama : Masayu Fenny Amalia Charviany

NIM : 55521120053

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 21 Februari 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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 jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2024



Masayu Fenny Amalia Charviany

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Masayu Fenny Amalia Charviany  
NIM : 55521120053  
Program Studi : Magister Akuntansi

dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Pria dan Wanita (Studi Kasus Pelaku UMKM Orang Pribadi di Pasar Tanah Abang)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 26 %.

Jakarta, 27 Februari 2024  
Administrator Turnitin



**Arte Pangudi, A.Md**

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pengaruh pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pria dan wanita. Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM yang ada di Pasar Tanah Abang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan *random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 230 responden yang terdiri dari 115 responden pria dan 115 responden wanita. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan PLS (Partial Least Square) dengan pendekatan indikator reflektif menggunakan program SmartPLS 3.3.3.

Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Pajak pelaku UMKM Pria dan pelaku UMKM Wanita di Pasar Tanah Abang, sementara Sanksi Pajak hanya berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM Wanita, sedangkan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak pelaku UMKM Pria.

Kata kunci : Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out whether there are differences in the influence of tax services, tax rates and tax sanctions on the compliance of male and female MSME taxpayers. This research was conducted on individual taxpayers who are MSMEs in Tanah Abang Market.*

*This research is quantitative research. The sample in this study was taken using random sampling. The total sample used was 230 respondents consisting of 115 male respondents and 115 female respondents. The data obtained was analyzed using PLS (Partial Least Square) with a reflective indicator approach using the SmartPLS 3.3.3 program.*

*The results of this research show that Tax Services, Tax Rates, and Tax Sanctions have a significant positive effect on the Tax Compliance of Male MSMEs and Female MSMEs in Tanah Abang Market, while Tax Sanctions only have a positive effect on the Tax Compliance of Female MSMEs, while they have no effect on Tax Compliance of Male MSME Actors.*

*Keywords: Tax Services, Tax Rates, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, MSMEs*

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji Syukur peneliti panjatkan atas berkat dan anugerah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita). Tesis ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Magister Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan Tesis ini banyak pihak yang turut andil dalam memberikan dukungan moril, motivasi, dan semangat. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S. 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. Agustin Fadjarenie, M.Ak., CA. Selaku Kaprodi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP selaku dosen pembimbing tesis yang telah sabar memberikan arahan, memberi masukan, ilmu, semangat dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada peneliti selama proses penyusunan tesis.
5. Dosen penguji sidang tesis: Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., CA., CMA dan Ibu Dr. Nengzih, Ak., M.Si yang sudah memberikan saran dan masukan untuk tesis ini agar dapat menjadi lebih baik lagi.

6. Seluruh dosen dan staf yang sudah memberikan ilmu akademis, nilai-nilai kehidupan, dan segala kepengurusan administrasi kepada peneliti selama peneliti menempuh studi.
7. Keluarga tercinta; Kepada kedua orang tua tercinta Mama Wenny dan Papa Ferry. Terima kasih sudah melahirkan wujud cinta tanpa pamrih untuk anak-anaknya dari sebelum kami dilahirkan, serta doa-doa yang dilangitkan agar dimudahkan untuk melangkah. Terima kasih atas dukungan moril, materil, dan kepercayaan yang penuh untuk menjalani perkuliahan di Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana. Terima kasih adik Masagus Faqih atas dukungan untuk peneliti dan adik-adik bulu (Lylo, Lily, dan Ebilia) yang selalu menemani.
8. *An amazing human being*, Lia Mauliah Khasri, S.H. Terima kasih sudah kebersamai dari usia remaja hingga kini dan telah mengenalkan dengan bagian terbaik dari isi dunia, memberi paradigma akan kebaikan-kebaikan Allah SWT yang sering terlupakan disaat merutuki semesta. Terima kasih telah banyak meluangkan waktu dan meyakini peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. *Thank you for always having my back.*
9. *Thank you to whoever you are who belongs to me someday, someone whose name has been written in Lauhul Mahfudz. Thank you for giving me the motivation to complete this research.*
10. Seluruh teman-teman Magister Akuntansi angkatan 40 yang telah bersama-sama menimba ilmu di Universitas Mercu Buana. Khususnya Nira Nur Jainah, Budiman Fatli, Zain Satria, Viona Suherdi, Rifki Mustiko Aji, Salsabila, dan



Mba Mina Jayanti terima kasih sudah menjadi teman bertukar pikiran selama proses perkuliahan di Universitas Mercu Buana.

11. *Last but not least*, diri sendiri: Masayu Fenny. Terima kasih telah bertanggungjawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah menyisihkan separuh hati agar lapang dalam menerima hal-hal rumit yang datang diluar kendali, mengelola pikiran dan perasaan agar bersinergi dalam menjalani perkuliahan dan dalam penyelesaian penelitian ini. Ingin mengutip sedikit penggalan kata dari novelis favorit, Djenar Maesa Ayu “Susah bukan berarti tidak usah”.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam tesis ini karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh karena itu untuk penyempurnaan tesis ini sangat terbuka dalam penyampaian kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya perpajakan.

Bekasi, 28 Januari 2024

Peneliti,

Masayu Fenny Amalia Charviany

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Theory Planned of Behaviour</i> .....	11
2.1.2 Teori Atribusi.....	12
2.1.3 Teori Kepatuhan.....	14
2.1.4 Teori Gender.....	16

2.2.	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah .....	17
2.3.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.3.1	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.4.	Pelayanan Pajak .....	21
2.4.1	Indikator Pelayanan Pajak.....	23
2.5.	Tarif Pajak.....	24
2.5.1	Kebijakan Pemerintah Menurunkan Tarif Pajak .....	25
2.5.2	Indikator Tarif Pajak.....	29
2.6.	Sanksi Pajak .....	30
2.6.1	Indikator Sanksi Pajak.....	33
2.7.	Penelitian Terdahulu .....	33
2.8.	Rerangka Pemikiran.....	37
2.9.	Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis Penelitian.....	42
3.2.	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.2.1	Populasi .....	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	46
3.3.1	Variabel Terikat .....	46
3.3.2	Variabel Bebas.....	47

3.4.	Metode Analisis Data .....	50
3.4.1	Analisis Outer Model atau Metode Pengukuran .....	51
3.4.2	Analisis Inner Model atau Model Struktural .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Deskripsi Subjek Penelitian .....	58
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	59
4.2.1	Pengujian Outer Model atau Model Pengukuran.....	59
4.2.1.1	Convergent Validity.....	60
4.2.1.2	Discriminant Validity .....	62
4.2.1.3	Reliability.....	62
4.2.2	Pengujian Inner Model dan Model Struktural.....	64
4.3	Pengujian Hipotesis.....	67
4.4	Analisis Gender.....	68
4.5	Pembahasan.....	74
4.5.1	Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita.....	74
4.5.2	Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita .....	76
4.5.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pria dan Wanita.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	81

5.2	Saran.....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel LKKP Badan Pusat Statistik.....	2
1.2 Tabel Rasio Kepatuhan Pajak.....	3
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	33
3.1 Tabel Jumlah Pemilik Kios UMKM Tanah Abang 2021 .....	43
3.2 Tabel Skala Ordinal Untuk Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.3 Tabel Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel .....	49
4.1 Profil Responden.....	58
4.2 Outer Loadings.....	60
4.3 Average Variance Extracted.....	61
4.4 Fornel; Larcker Criterum .....	62
4.5 Comositer Reliability & Cornbach Alpha.....	63
4.6 R-Square dan R-Square Adjusted.....	64
4.7 EEffect Size.....	65
4.8 Path Coefficient Dimension .....	66
4.9 Path Coefficient Gabungan .....	67
4.10 Rekapitulasi Uji Beda .....	69
4.11 Path Coefficient Pria .....	70
4.12 Path Coefficient Wanita.....	72
4.13 Perbandingan Hasil Pengujian .....	73

## DAFTAR GAMBAR

1.1 <i>Tax to GDP Ratios in Asian and Pasific Economies 2020</i> .....	2
2.1 Rerangka Pemikiran.....	40
4.1 Model Struktural.....	65

