



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,  
BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh:

**FIRDA NOVI ANTIKA  
NIM. 2017-12-153**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI  
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)**

Oleh :

**Firda Novi Antika**  
NIM. 2017-12-153

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian  
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 22 Februari 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I

Sri Mulyani, SEI., M.Si  
NIDN. 0611018202

Sri Mulyani, SEI., M.Si  
NIDN. 0611018202

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M  
NIDN. 0618066201

Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt  
NIDN. 0614108502

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

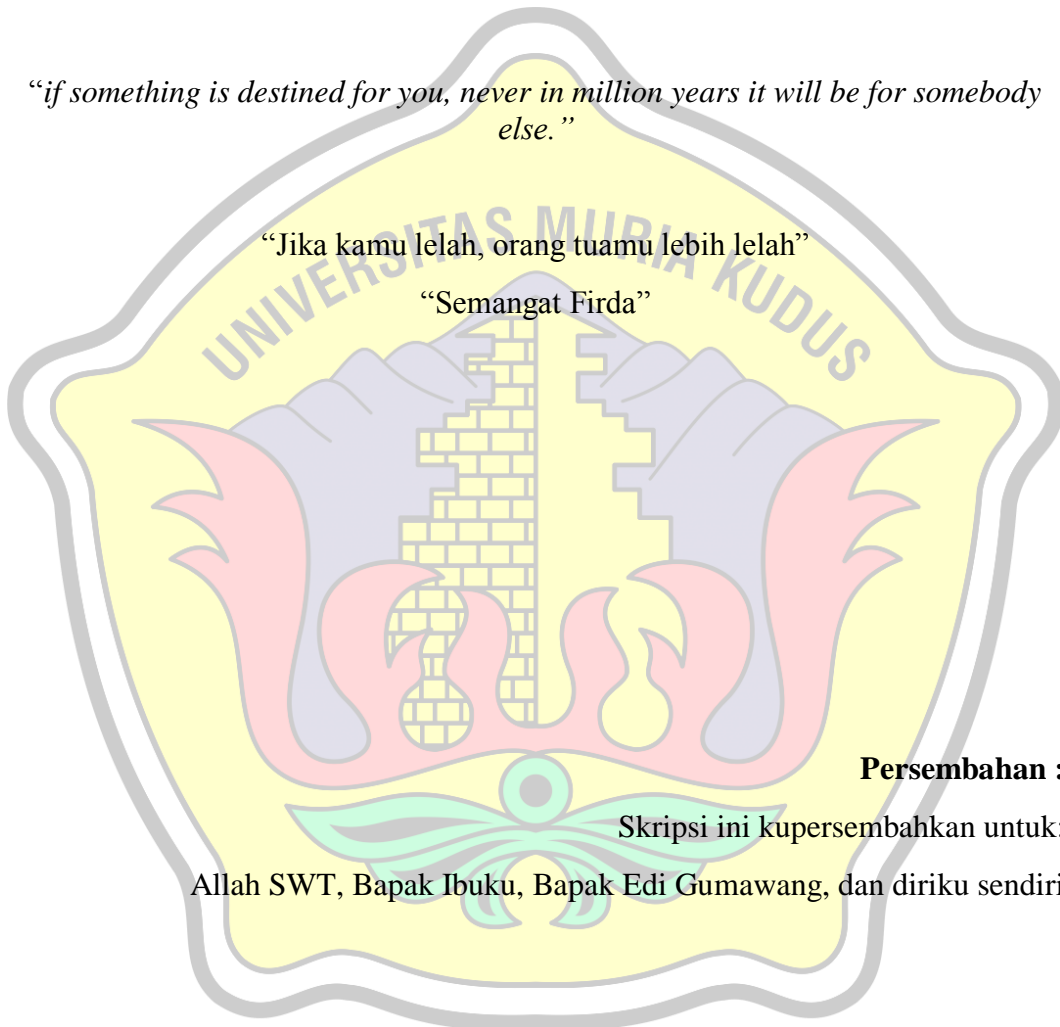
“Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak-cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna.”

(Q.S. Al-Isra’ : 70)

*“if something is destined for you, never in million years it will be for somebody else.”*

“Jika kamu lelah, orang tuamu lebih lelah”

“Semangat Firda”



### Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan untuk:  
Allah SWT, Bapak Ibuku, Bapak Edi Gumawang, dan diriku sendiri

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI  
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Firda Novi Antika**

**NIM. 2017-12-153**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Senin, 22 Februari 2021  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Dosen Pembimbing I  
(Merangkap Penguji I)



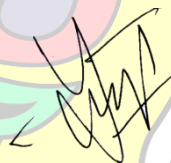
Sri Mulyani, SEI., M.Si  
NIDN. 0611018202

Penguji II

Penguji III



Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt  
NIDN. 0614108502



Dr. Dwi Soegiarto, SE., M.M  
NIDN. 0620117103

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, M.M  
NIDN. 0618066201

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 19 Desember 2020

Penyusun,

Firda Novi Antika

NIM. 2017-12-153

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM di Kabupaten Kudus)”**. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka melengkapi ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Ibu Sri Mulyani, SEI., M.Si. selaku ketua Program Studi Akuntansi sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nita Andriyani Budiman, SE., M.Si., Akt., BKP., CA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan kapanpun dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus, terkhusus kepada Ibu Ida Nur Aini SE., M.Si. dan Ibu Naila Rizki Salisa SE., M.Si. yang telah memberikan pengalaman berharga kepada penulis dengan terlibat langsung dalam penelitian Beliau. Serta, seluruh staf dan karyawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.

6. Kedua orang tua saya, Bapak Zainal Arifin dan Ibu Sri Pujiati yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, fasilitas, serta do'a yang tidak pernah putus untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Edi Gumawang yang selalu memberikan motivasi, pembelajaran hidup, selalu harus bersyukur dengan apa yang kita miliki, harus dekat dengan Allah (Pak, firda kangen bapak).
8. Carles Adi Pranata, Annisa Soraya, Tria Restu Oktaviana, Yunita Indriantika, Voeva Laronea, dan semua teman – teman yang sudah membantu penulis untuk mencari responden.
9. Tim Rahagie, Mas Dimas, Mas Beken, Mas Niko dan keluarga barongan yang telah membantu penulis dibidang IT (wifi,video kkn, dll).
10. 7C,8B,9E SMP 1 Gebog angkatan 2014 dan MIPA 7 SMA 2 KUDUS 2017 tempat penulis berproses.
11. Semua pihak yang juga tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 08 Januari 2021

Firda Novi Antika

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kudus. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM di Kabupaten Kudus yang berjumlah 14.941 UMKM. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan memperoleh 185 responden. Metode statistik yang digunakan adalah *Structural Equation Model* dengan bantuan pengolahan menggunakan Amos 24. Hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak dan kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan, dan kepatuhan wajib pajak**





## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of tax officer service quality, tax sanctions, tax compliance costs, tax socialization, and financial conditions on taxpayer compliance at MSMEs in Kudus Regency. The population used in this study were the owners of MSME in Kudus Regency, amounting to 14,941 MSMEs. The sampling method used purposive sampling to obtain 185 respondents. The statistical method used is the Structural Equation Model with processing assistance using Amos 24. The result of the study show that tax officer service quality, tax sanctions, and tax socialization have a positive effect on taxpayer compliance, while tax compliance costs and financial conditions does not affect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Tax officer service quality, tax sanctions, tax compliance costs, tax socialization, financial conditions, and taxpayer compliance*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Ruang Lingkup.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Teori Atribusi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Biaya Kepatuhan Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Sosialisasi Perpajakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9 Kondisi Keuangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3	Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.4	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.5	Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Variabel Dependen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Variabel Independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.1	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.2	Sanksi Perpajakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.3	Biaya Kepatuhan Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.4	Sosialisasi Perpajakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.5	Kondisi Keuangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Metode Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Scoring .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Tabulating .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.7.2	Uji Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3	Analisis Structural Equation Model	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... Error! Bookmark not defined.</b>		
4.1	Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Sanksi Perpajakan (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5	Biaya Kepatuhan Pajak (X3) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6	Sosialisasi Perpajakan (X4) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7	Kondisi Keuangan (X5).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.8	Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Uji Kesesuaian Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Pengujian Hipotesis Alternatif Pertama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Pengujian Hipotesis Alternatif Kedua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Pengujian Hipotesis Alternatif Ketiga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4	Pengujian Hipotesis Alternatif Keempat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5	Pengujian Hipotesis Alternatif Kelima.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.2 Keterbatasan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**  
5.3 Saran Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**  
DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria UMKM Menurut UU Nomor 20 Tahun 2008.....	15
Tabel 2.2 Kriteria UMKM yang Membayar Pajak PP 23 Tahun 2018 .....	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Jumlah UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Per Triwulan III 2019.....	42
Tabel 3.2 <i>Goodness of Fit Index Table</i> .....	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	53
Tabel 4.2 Profil Responden .....	54
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1) .....	55
Tabel 4.4 Sanksi Perpajakan (X2) .....	57
Tabel 4.5 Biaya Kepatuhan Pajak (X3).....	58
Tabel 4.6 Sosialisasi Perpajakan (X4).....	59
Tabel 4.7 Kondisi Keuangan (X5).....	60
Tabel 4.8 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.11 Indikator Yang Dihapus .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Goodnes of fit</i> .....	66
Tabel 4.13 Estimasi Hasil Analisis SEM.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kepatuhan PPH Final UMKM di Kabupaten Kudus.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Profil Responden Penelitian.....	92
Lampiran 3. Jawaban Responden .....	98
Lampiran 4. Dokumentasi Pengisian Kuesioner .....	134
Lampiran 5. Hasil Output SEM.....	138
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian dari DJP Kanwil Jateng I.....	154
Lampiran 7. Data Kepatuhan dari KPP Pratama Kudus.....	156

