



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP
PRATAMA KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

NEVAL SYAIFUDIN IQBAL

NIM. 201912189

**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP
PRATAMA KUDUS**

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

Oleh:

NEVAL SYAIFUDIN IQBAL

NIM. 2019 12 189

**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA KUDUS

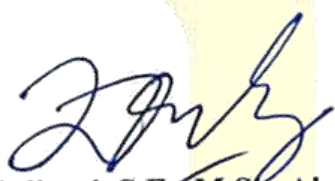
Oleh:

Neval Syaifudin Iqbal
NIM: 2019-12-189

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 24 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi


Zuliyati, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0603037801

Pembimbing I

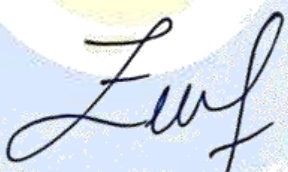

Zuliyati, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0603037801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 0626038801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Mereka yang melakukan hal baik, akan mendapatkan yang terbaik juga”

Persembahan:

Skripsi ini penelitian persembahkan untuk:

1. Ibu Endang Susilowati yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat, semangat, dan perhatian.
2. Bapak Moh Idham yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat, semangat, dan perhatian.
3. Adik Mohammad Dwi Rinonggo yang telah memberikan doa dan dukungan.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA KUDUS**

Oleh:

Neval Syaifudin Iqbal

NIM: 2019-12-189

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Senin, tanggal 24
Februari 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua


Zuliyati, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0603037801

Sekretaris


Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Ak.
NIDN. 0626038801

Anggota


Diah Ayu Susanti, S.E., M.Acc., AK.
NIDN. 0606128603

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA KUDUS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA KUDUS”** yaitu hasil penelitian saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis dan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 24 Februari 2025
Penyusun,

Neval Syaifudin Iqbal

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis mengucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai dan memberikan kekuatan bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA KUDUS” ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dan berkontribusi memberikan dukungan, bantuan serta nasehat dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini maupun selama penulis mengikuti proses pendidikan dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
2. Zuliyati, S.E., M.Si., Ak., Ca selaku Ketua Program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria kudus serta Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan masalah, banyak meluangkan waktu bagi penulis, dan membimbing secara sabar sehingga skripsi tersusun dengan baik.

3. Zaenal Afifi, S.E., M.Si., Akt, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis untuk menemukan suatu solusi sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik.
4. Segenap dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua Orang tua dan saudara yang telah memberikan dukungan berupa doa dan motivasi serta dukungan materiil selama penyusunan skripsi.
6. Inats Tsuraiya Bintang Mahardika yang telah senantiasa menemani, memberikan semangat serta dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Sahabat – sahabat saya , Atikah, Maria, Fathiya, Nuha, Hari, Rovi, Gilang, Galuh, Fella yang membantu dan memberikan dukungan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang ikhlas membantu serta memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, mengingat masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini.

Kudus, 24 Februari 2025
Penyusun,

Neval Syaifudin Iqbal

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan petugas pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP pratama Kudus. Populasi dari penelitian ini adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang berada di wilayah Kota Kudus. Sampel dalam penelitian ini dipilih melalui metode purposive sampling dengan responden berjumlah 397. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengujian data penelitian dilakukan dengan bantuan software SmartPLS versi 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas pajak, dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sedangkan Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak, tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of tax officer service quality, tax sanctions, tax compliance costs, understanding of taxation on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Kudus. The population of this research is Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) located in the Kudus City area. The sample in this research was selected using a purposive sampling method with 397 respondents. The data collection method used a questionnaire. Research data testing was carried out with the help of SmartPLS version 3 software. The results of this research show that Tax Officer Service Quality and Understanding of Taxation have a positive effect on MSME Taxpayer Compliance. Meanwhile, Tax Sanctions and Tax Compliance Costs have no effect on MSME Taxpayer Compliance

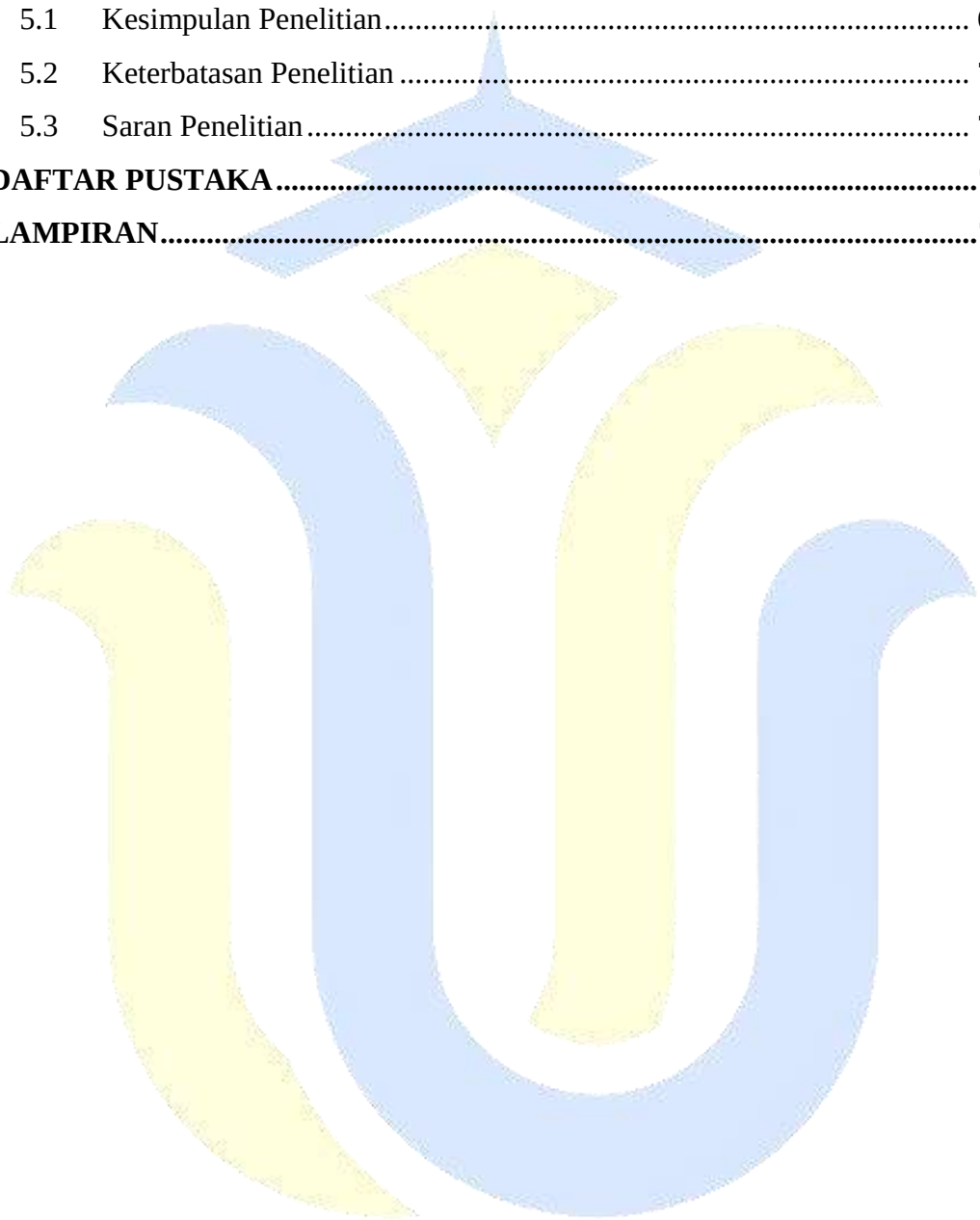
Keyword: Tax Officer Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, Tax Understanding, MSME Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Kepatuhan	11
2.1.2 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	12
2.1.3 Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) Mikro.....	14
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	16
2.1.6 Sanksi Perpajakan	18
2.1.7 Biaya Kepatuhan Pajak	20
2.1.8 Pemahaman Perpajakan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran Teoriti	25
2.4 Perumusan Hipotesis	28

2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	28
2.4.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	29
2.4.3	Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	31
2.4.4	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.2.1	Variabel Dependen (Y)	33
3.2.2	Variabel Independen	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.6	Pengolahan Data.....	40
3.6.1	Scoring	40
3.6.2	Tabulasi	41
3.7	Analisis Data	41
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2	Uji Outer Model	42
3.7.3	Uji <i>Iner Model</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2	Penyajian Data.....	46
4.3	Analisis Data	49
4.3.1	Statistik Deskriptif	50
4.3.2	Uji <i>Outer Model</i>	52

4.3.3	Uji <i>Convergent Validity</i>	52
4.3.4	Uji Signifikansi	61
4.3.5	Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN.....		74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria UMKM Menurut UU No. 7 Tahun 2021.....	14
Tabel 2.2 Kriteria UMKM yang Membayar Pajak PP 55 Tahun 2022.....	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Tabel 4.1 Jumlah WP OP UMKM Kota Kudus.....	47
Tabel 4.2 Rincian Penyebaran Kuesioner ..	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	50
Tabel 4.7 <i>Range</i> Karakteristik Berdasarkan Penghasilan WP OP UMKM	50
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.9 Nilai Outer Loading	55
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan.....	57
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i> setelah penghapusan	58
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4.13 <i>Cross loading</i>	60
Tabel 4.14 <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.15 Hasil <i>Output Composite Reliability</i>	63