



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, APLIKASI
PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI
SIDOARJO**

**RIZKA NURUL AINI
161600063**

**Dosen Pembimbing
Martha Suhardiyah, Dra., SE., M.Ak**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, APLIKASI
PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Adi Buana Surabaya

RIZKA NURUL AINI

NIM : 161600063

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 28 Juli 2021

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Suardiyah', written over a horizontal line.

Dra. Martha Suardiyah SE., M.Ak

NPP : 8602112/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Aplikasi Perpajakan dan Pengetahuan
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
UMKM di Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Rizka Nurul Aini
- b. NIM : 161600063
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : rizkanurul1007@gmail.com



Mengetahui

Surabaya, 04 Agustus 2021

D. Fauziah/Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak

NPP : 1607787/DY

NPP : 8602112/DY



Menyetujui

Drs. H. Teguh Purwanto, M.M

NIP : 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

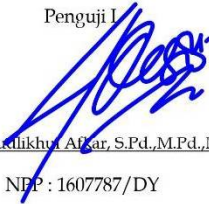
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 28 Juli

Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Taufikhotul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak

NPP : 1607787/DY

Penguji II



Bayu Adi, SE., M.Sa., M.Ak

NPP : 8602112/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rizka Nurul Aini
NIM : 161600063
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, APLIKASI PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SIDOARJO” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Juli 2021

Mahasiswa,

Rizka Nurul Aini

NIM : 161600063

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aplikasi Perpajakan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Sidoarjo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

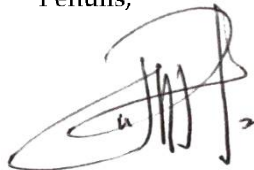
1. Dr. M. Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dra. Martha Suhardiyah SE., M.AK., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan koreksi selama penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Orang Tua Saya yang telah memberikan Doa dan dukungan dalam penyusunan penulisan skripsi, saya ucapkan terima kasih.
6. Suami dan Anak Saya yang telah memberikan Doa dan dukungan dalam penyusunan penulisan skripsi, saya ucapkan terima kasih.

7. Teman – teman yang telah memberikan semangat kepada saya serta rekan – rekan satu bimbingan dan semua pihak yang terlibat yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 17 Juli 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by several vertical strokes and a final flourish.

Rizka Nurul Aini

MOTTO

“ Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, walaupun harus bersusah payah. Jangan Menyerah! ”

-Rizka Nurul Aini-

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Abstract	vii
Halaman Abstrak	viii
Halaman Daftar Isi	ix
Halaman Daftar Tabel	xiii
Halaman Daftar Gambar	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1 Teori Atribusi	8
2.2.2 Persepsi	10
2.3. Kerangka Konseptual	11
2.4. Hipotesis	12

2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	12
2.4.2. Pengaruh Aplikasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	13
2.4.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadapKepatuhan Wajib Pajak UMKM	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Rancangan Penelitian	16
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	17
3.2.1. Populasi	17
3.2.2. Sampel	17
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3. Jenis dan Sumber Data	18
3.4. Teknik Pengambilan Data	19
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1. Kualitas Pelayanan	22
3.5.2. Aplikasi Perpajakan	23
3.5.3. Pengetahuan Perpajakan	24
3.6. Uji Instrumen Penelitian	25
3.7. Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Gambaran Umum Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	30
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian	30

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	30
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.2.1.1 Jenis Kelamin	31
4.2.1.2 Status UMKM	32
4.2.1.3 Status Wajib Pajak	33
4.2.1.4 Omzet Tiap Tahun	33
4.2.1.5 Pelaporan SPT	34
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	35
4.3 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
4.3.1 Pengembangan Diagram Jalur	52
4.3.2. Evaluasi Model Pengukuran	52
4.3.2.1. Hasil Evaluasi Validitas Konstruk	53
4.3.2.2. Hasil Evaluasi Reabilitas	56
4.3.2.3. Goodness Of Fit	57
4.3.2.4. Uji Multikolinieritas	58
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis	59
4.3.3.1. Pengaruh Langsung	59
4.3.4. Pembahasan Model Diagram Jalur	60
4.3.5. Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
Daftar Pustaka	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	29
Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner pada WP UMKM	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status UMKM	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Status Wajib Pajak	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Omzet Tiap Tahun	33
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdsarkan Pelaporan SPT ..	34
Tabel 4.7 Interval Kelas Atas Penilaian Jawaban Responden	35
Tabel 4.8 Penilaian Jawaban Responden Terhadap Persepsi Tarif Pajak	40
Tabel 4.9 Penilaian Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.10 Penilaian Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan Perpajakan	48
Tabel 4.11 Penilaian Jawaban Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. Diagram Jalur	52
Gambar 3. Diagram Jalur Output WarpPLS	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

Lampiran 4 : Matrik Penelitian

Lampiran 5 : Kuisisioner Penelitian