

---

# **Analisis Pengaruh Tax Administration Services Dan Penalty Rate Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok**

---

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk Memperoleh gelar Sarjana  
S1 Akuntansi



Disusun oleh:

**WA ODE NURUL FATMA**

**21110061**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PERTIWI**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING



Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
Nim : 21110061  
Program Studi : SI Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Tanjung Priok.

Skripsi ini telah di setujui oleh Pembimbing untuk dilaksanakan

Disetujui pada

31 Juli 2025

Pembimbing I

Udin Saepudin, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN : 0414117905

Pembimbing II

Sopian, S.E., M.Ak

NIDN : 0405018404

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Siti Nuridah, S.E., M.Ak

NIDN : 04011129003

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
NIM : 21110061  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* Dan *Penalty Rate* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Tanjung Priok.

Skripsi ini telah di pertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Skripsi  
Universitas Pertiwi pada hari: 31 Juli 2025

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Udin Saepudin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA	Pembimbing I	
Sopian, S.E., M.Ak	Pembimbing II	

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

Siti Nuridah, S.E., M.Ak  
NIDN : 0411129003

## LEMBAR PERSETUJUAN SUBMIT ARTIKEL



Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
NIM : 21110061  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* Dan *Penalty Rate* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Tanjung Priok.

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk di laksanakan

Disetujui pada Hari, Tanggal : 31 Juli 2025

Pembimbing I

Udin Saepudin, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN : 0414117905

Pembimbing II

Sopian, S.E., M.Ak.  
NIDN : 0405018404

Mengetahui

Ketua Jurusan Bisnis

Siti Nuridah, S.E., M.Ak  
NIDN: 0411129003

Dekan  
Fakultas Bisnis &  
Teknologi

Fa'uzobihi, S.Pd., M.Pd  
NIDN: 04031288

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Mahasiswa Universitas Pertiwi:

Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
NIM : 21110061  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya/penelitian dan tulisan sendiri, bukan buatan orang lain, dan tidak menjiplak karya ilmiah orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain, dipastikan telah saya tulus sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan cita penulisan karya ilmiah.
3. Menyerahkan hak cipta dan kepemilikan skripsi ini kepada Universitas Pertiwi untuk digunakan dalam penelitian, publikasi, dan pengembangan keilmuan.
4. Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima saksi, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Dinyatakan di Bekasi, 31 Juli 2025



Wa Ode Nurul Fatma

## MOTTO

1. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (Q.S. Ar-Ra'd: 11).
2. Ilmu adalah Cahaya yang menerangi hati (Hadist: Menuntut ilmu adalah kewajiban bagi setiap Muslim. - HR. Ibn Majah)
3. Sabar dan shalat adalah penolong dalam menghadapi kesulitan. (QS. Al-Baqarah: 153)
4. Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa (QS Al-Maidah: 2)
5. Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk mencari Ilmu, Maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga (Hadist Riwayat Muslim)
6. Dan Barang siapa Bertakwa kepada Allah, niscaya dia akan mengadakan baginya jalan keluar (QS At-Talaq:2)
7. Barang siapa yang memudahkan urusan orang yang kesulitan, niscaya Allah akan memudahkan urusannya dunia dan akhirat (Hadist Riwayat Muslim)
8. Dan sesungguhnya kami telah Mudahkan Al-qur'an untuk pelajaran, maka adakah orang yang mengambil pelajaran? (Q.S Al-Qomar;17)
9. Dan Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S Al-Hujurat;18)
10. Dan Janganlah kamu mencari-cari Kesalahan Olah lain (Q.S Al-Hujurat:12)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT, Segala puji hanya bagiyou atas segala nikmat, rahmat dan hidayahmu yang tak pernah putus. Tanpa kasih dan Ridha-mu, takan mungkin langkah ini sampai pada titik ini.

Baginda Nabi Muhammad SAW, Suritauladan sepanjang zaman. Shalawat serta salam semoga tercurah kepadamu, ya Rasulullah. Atas perjuangan dan pengorbananmu dalam menegakkan kebenaran, hingga umatmu merasakan cahaya ilmu dan iman hingga hari ini.

Ibuku tercinta, Wa Ode Samridawati, dan Ayahku tercinta, La Ode Rahmat Hadi, Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber kekuatanku.

Keluarga besarku, Yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam setiap langkah hidupku.

Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Pertiwi, Terima kasih atas ilmu, motivasi, dan dedikasi yang telah mengantarkan penulis sampai pada tahap ini.

Pembimbing tercinta, Bapak Udin Saepudin, S.E., M.Si., Ak., CA dan Bapak Sopian, S.E., M.Ak, Terima kasih atas arahan, kesabaran, dan bimbingan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

Teman-teman seperjuangan di Universitas Pertiwi, Atas kebersamaan, tawa, semangat, dan perjuangan yang telah kita lalui bersama. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita.

Diriku sendiri, Terima kasih telah kuat dalam lelah, bertahan dalam ragu, dan terus melangkah meskipun tidak mudah.

## ABSTRAK

Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
NIM : 21110061  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok  
Pembimbing 1 : Udin Saepudin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA  
Pembimbing 2 : Sopian, S.E., M.Ak.

Penelitian ini ditujukan untuk meneliti dampak dari layanan administrasi pajak dan tingkat penalti pajak terhadap kepatuhan para wajib pajak yang bergerak di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Tanjung Priok. Latar belakang dari studi ini muncul karena rendahnya tingkat kepatuhan pajak dalam sektor UMKM meskipun kontribusi mereka cukup besar bagi produk domestik bruto (PDB). Metode yang diterapkan adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 99 orang responden. Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda.

Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan administrasi perpajakan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan para wajib pajak dengan nilai koefisien regresi mencapai 0,287. Selain itu, tingkat sanksi pajak juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi 0,197. Analisis secara bersamaan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan serta penegakan sanksi yang lebih ketat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Beberapa rekomendasi untuk pihak terkait meliputi perlunya meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai perpajakan kepada pelaku UMKM agar mereka lebih memahami tanggung jawab perpajakan yang harus dipenuhi.

**Kata Kunci: Layanan Administrasi Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM, Analisis Regresi**

## ABSTRACT

*Name* : Wa Ode Nurul Fatma

*Student ID* : 21110061

*Study Program*: Bachelor's Degree in Accounting

*Thesis Title* : *Analysis of the Influence of Tax Administration Services and Penalty Rates on Tax Compliance of MSMEs in Tanjung Priok District*

*Supervisor 1* : Udin Saepudin, S.E., M.Sc., Ak., CA

*Supervisor 2* : Sopian, S.E., M.Ak.

*This study aims to examine the impact of tax administration services and tax penalty rates on taxpayer compliance among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Tanjung Priok District. The study was motivated by the low level of tax compliance in the MSME sector despite their significant contribution to gross domestic product (GDP). The method used was a survey using a questionnaire distributed to 99 respondents. Data analysis was conducted through multiple linear regression.*

*The findings of this study revealed that tax administration services have a significant positive effect on taxpayer compliance, with a regression coefficient of 0.287. Furthermore, the level of tax penalties also has a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a regression coefficient of 0.197. The simultaneous analysis indicates that these two variables significantly influence taxpayer compliance.*

*The study concludes that improving the quality of tax administration services and stricter penalty enforcement can improve MSME taxpayer compliance. Several recommendations for relevant parties include the need to increase tax outreach and education for MSMEs to better understand their tax responsibilities.*

***Keyword: Tax Administration Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, MSMEs, Regression Analysis***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Pengaruh sistem informasi perpajakan terhadap kualitas laporan keuangan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Prodi Akuntansi Universitas Pertiwi. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Arif Nugroho, B.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Pertiwi
2. Dr. Sri Mulyani, S.E., M.M., selaku Wakil Rektor 1 Universitas Pertiwi
3. Fa'uzobihi, S.Pd, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pertiwi.
4. Siti Nuridah, S.E, M.Ak, Selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
5. Udin Saepudin, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Sopian, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Pertiwi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Bisnis & Teknologi Universitas Pertiwi.
8. Seluruh Staff Universitas Pertiwi yang selalu siap dan sabar melayani segala administrasi selama berkuliah di Universitas Pertiwi.
9. Seluruh teman mahasiswa Universitas Pertiwi yang telah banyak membantu dan mendukung penulis selama berkuliah di Universitas Pertiwi.

10. Orang Tua dan Keluarga Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu (Wa Ode Samridawati), Bapak(La Ode Rahmat Hadi) serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan motivasi tanpa henti. Pengorbanan dan doa-doa tulus dari keluarga merupakan sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
11. Teman-Teman Universitas Pertiwi Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua teman-teman yang telah menemani, mendukung, dan saling berbagi dalam perjalanan akademik ini. Terima kasih kepada teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu; kebersamaan dan semangat yang kita ciptakan telah membuat setiap momen menjadi lebih berarti. Semoga kita dapat terus berkolaborasi dan meraih kesuksesan bersama di masa depan.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SUBMIT ARTIKEL .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Kebaruan penelitian .....	8
1.6 Sistematika penulisan .....	8
BAB II .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Kerangka Pemikiran .....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	28
BAB III .....	30
3.1 Desain Penelitian .....	30
3.2 Objek dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Variabel Penelitian .....	32

3.4 Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.5 Populasi dan Sampel .....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Teknik Pengambilan sampel .....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.10 Uji Hipotesis .....	42
BAB IV .....	46
4.1. Hasil Penelitian .....	46
BAB V.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran .....	60
Daftar Pustaka .....	61
LAMPIRAN KUESIONER .....	65
LAMPIRAN B STATISTIK.....	81
LAMPIRAN C ADMINISTRASI SKRIPSI.....	103

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1 Desain Penelitian</b> .....	30
<b>Tabel 3. 2 Objek Penelitian</b> .....	31
<b>Tabel 3. 3 Operasional Variabel</b> .....	32
<b>Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	44
<b>Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	46
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</b> .....	47
<b>Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan</b> .....	47
<b>Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tax Administration services</b> .....	48
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Penalty Rate (<math>X_2</math>)</b> .....	49
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (<math>Y</math>)</b> .....	49
<b>Tabel 4. 7 Uji Realibilitas</b> .....	50
<b>Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas</b> .....	52
<b>Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda</b> .....	53
<b>Tabel 4. 10 Uji t</b> .....	55
<b>Tabel 4. 11 Uji F</b> .....	56
<b>Tabel 4. 12 Uji koefisien determinasi</b> .....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1 Normal-P-P-Plot .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4. 2 Scatterplot .....</b>	<b>52</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah Salah satu sumber pendapatan Negara yang memiliki kontribusi yang sangat signifikan seiring berjalannya waktu. Hal tersebut berkaitan dengan fungsi pajak itu sendiri, yaitu sebagai fungsi anggaran dan pengaturan. Fungsi anggaran berarti pajak adalah Sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk menutupi pengeluaran rutin pemerintah. Sedangkan fungsi pengaturan, pajak dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengendalikan atau menerapkan kebijakan pemerintah di bidang sosial, ekonomi, politik, budaya, dan pertahanan (Tangkau, Goni, 2022).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dalam ekonomi Indonesia, baik dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan maupun jumlah usaha yang ada (Rudjit, 2023). Sebagai Negara berkembang dengan populasi mencapai 270 juta pada tahun 2020, Indonesia saat ini memiliki lebih dari 65 juta UMKM yang tersebar di seluruh wilayahnya. Pajak menjadi Sumber utama pendapatan Negara. Pajak sangat penting karena digunakan untuk pembangunan, memenuhi kebutuhan anggaran Negara, dan untuk mengatur keseimbangan ekonomi dengan cara menangani masalah inflasi maupun deflasi (Hapsari et al., 2024).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia merupakan salah satu fokus utama dalam pengembangan ekonomi Negara, tidak hanya karena UMKM berperan penting dalam sistem ekonomi rakyat yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan pendapatan dan antar pelaku usaha, tetapi juga untuk mengatasi kemiskinan dan menyediakan lapangan kerja( Ramadhan, Y. M. 2023) .

UMKM dianggap sebagai salah satu bidang yang bisa mendukung proses pemulihan ekonomi Negara dengan mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan penyerapan tenaga kerja (Tambunan, 2009). Ini terbukti pada saat

krisis ekonomi tahun 1998, ketika sektor UMKM mampu bertahan dan malah menjadi penggerak utama ekonomi Negara (Bank Indonesia, 2015).

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah memperbaiki kepatuhan wajib pajak, khususnya di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut informasi dari Kementerian Koperasi dan UKM (2023), terdapat lebih dari 65 juta unit usaha UMKM yang memberikan kontribusi sekitar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta membuka lapangan kerja bagi 97% angkatan kerja di dalam negeri. Walaupun ada potensi penerimaan pajak yang sangat besar dari sektor UMKM, tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih berada pada tingkat yang rendah.

Pemerintah telah melaksanakan berbagai langkah untuk meningkatkan kepatuhan pajak, salah satunya dengan memberikan layanan administrasi perpajakan yang lebih baik, termasuk digitalisasi sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Layanan yang cepat, mudah, dan transparan diharapkan dapat membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dalam memenuhi kewajibannya. Namun, dalam prakteknya, masih ada banyak wajib pajak yang mengeluhkan kualitas layanan pajak, minimnya sosialisasi, dan rendahnya tingkat pemahaman tentang perpajakan.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, penting untuk mempertimbangkan beberapa tujuan administrasi perpajakan yang harus dicapai, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan dari para pembayar pajak dan (2) menerapkan ketentuan perpajakan secara konsisten untuk mencapai penerimaan maksimal dengan biaya yang efisien. Menurut Chaizi (2004) dalam penelitian oleh Rapina, Jerry, dan Yeni (2011), penilaian yang lebih tepat mengenai efektivitas administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan mengukur seberapa besar resiko kepatuhan (tax gap), yaitu perbedaan antara penerimaan yang seharusnya dan pajak yang dapat diterima berdasarkan tingkat kepatuhan di setiap sektor perpajakan.

Menurut Simanjuntak (2012), salah satu indikator keberhasilan kebijakan perpajakan dapat dilihat dari trend peningkatan hasil penerimaan Negara dari pajak selama satu periode melalui metode ekstensifikasi, yaitu usaha untuk

meningkatkan pendapatan pajak dengan menambah jumlah Wajib Pajak (WP) yang belum terdaftar atau menciptakan jenis pajak baru. Selain itu, intensifikasi berarti meningkatkan pendapatan dari Wajib Pajak yang sudah terdaftar. Kedua pendekatan tersebut merupakan cara yang efektif untuk mendorong kepatuhan pajak masyarakat, dan meningkatkan layanan pajak.

Salah satu cara untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan menciptakan kepuasan Wajib Pajak melalui perbaikan layanan. Perbaikan dalam kualitas dan jumlah layanan akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan Wajib Pajak, sehingga diharapkan dapat mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Bandiyono & Utami, 2021).

Kualitas layanan merujuk pada cara membantu, mengelola, dan menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan oleh individu, dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Untuk menjalankan tugas perpajakan, diperlukan keinginan dan motivasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak telah memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan regulasi yang ada. Langkah pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 bertujuan untuk mempermudah dan menyederhanakan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Oleh sebab itu, dengan tarif pajak sebesar 0,5%, peneliti berpendapat bahwa wajib pajak cenderung memiliki pandangan positif terhadap penerapan tarif yang baru (Hendrawati et al., 2021).

Melaksanakan pelayanan yang baik oleh petugas adalah aspek yang sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan wajib pajak, karena para petugaslah yang kerap berinteraksi langsung dengan para Wajib Pajak. Pemerintah berusaha untuk mendorong masyarakat agar lebih aktif dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diterima, maka masyarakat tidak akan ragu untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada meningkatnya pendapatan pajak (Dewi & Ayu, 2020).

Selain itu, ketaatan Wajib Pajak merupakan aspek yang sangat penting karena dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, penerimaan pajak akan meningkat. Penerimaan pajak memiliki hubungan erat dengan pembangunan infrastruktur suatu negara. Apabila penerimaan pajak rendah, maka pemerintah tidak dapat menjamin kesejahteraan masyarakat karena belum mampu meningkatkan fasilitas yang mendukung perekonomian. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga administrasi perpajakan terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan pajak melalui ketaatan.

Menurut Nuroctaviani dan Budi (2012), meningkatnya mutu pelayanan pajak secara tidak langsung dapat memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap kinerja Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai sasaran penerimaan pajak. Jika wajib pajak telah memenuhi kewajibannya, maka tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak adalah memanfaatkan dana dari wajib pajak dengan cara yang paling efektif.

Widagsono (2017) menyatakan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh hukuman pajak. Hukuman pajak adalah konsekuensi yang harus dihadapi oleh Wajib Pajak ketika mereka tidak mengikuti regulasi perpajakan (Subekti 2016). Pemerintah dapat menerapkan sanksi pajak untuk mengatur manajemen pajak dan memastikan bahwa masyarakat memenuhi kewajiban mereka dengan adil. Apabila jumlah yang dibayarkan melebihi kewajiban pajak yang seharusnya, Wajib Pajak yang melanggar akan merasa takut, berdasarkan *Theory of Planned Behavior*. Oleh karena itu, Wajib Pajak berusaha keras untuk menghindari hukuman dengan mengajukan dan membayar pajak mereka tepat waktu. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa sanksi mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Agassy & Tanno, 2024).

Tarif denda dikenal sebagai *penalty rate* yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan sebagai bentuk pengganti kerugian bagi wajib pajak yang melakukan kesalahan atau keterlambatan, baik dalam laporan maupun pembayaran, baik sengaja maupun tidak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya denda akan membebani wajib pajak meskipun jumlahnya tidak terlalu besar (Revitasari et al., 2020). Wajib pajak akan lebih

mungkin untuk memenuhi kewajiban mereka guna menghindari sanksi. Di sisi lain, jika *penalty rate* dianggap tidak cukup efektif dalam mempengaruhi kepercayaan norma untuk mematuhi, maka tingkat kepatuhannya akan cenderung rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetya, Afifudin, dan Nandiroh (2025) menunjukkan bahwa tingkat penalti berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Hal ini berarti bahwa penerapan tarif sanksi dapat mendorong para wajib pajak untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Prasetya, R. F. P., Afifudin, A., & Nandiroh, U. (2025).

Kecamatan Tanjung Priok adalah salah satu area administratif di Jakarta Utara dengan tingkat kegiatan ekonomi yang cukup tinggi. Kawasan ini terkenal sebagai tempat pelabuhan dan pusat perdagangan yang strategis, sehingga banyak pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi di berbagai bidang seperti perdagangan, layanan, makanan, dan logistik. Menurut laporan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (PPKUKM) DKI Jakarta tahun 2023, terdapat lebih dari 12. 000 UMKM yang aktif di Jakarta Utara, dan sebagian besar dari jumlah tersebut berada di Kecamatan Tanjung Priok.

Namun, walaupun terdapat banyak UMKM dan potensi penerimaan pajak yang besar, tingkat kepatuhan pajak UMKM di daerah ini masih tergolong rendah. Banyak pelaku bisnis yang belum sepenuhnya mengerti prosedur perpajakan, tidak memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan kurangnya pemahaman mengenai sanksi atau tarif denda yang berlaku jika kewajiban pajak tidak dipenuhi. Hasil pemantauan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Priok menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% dari UMKM yang menjadi Wajib Pajak melaporkan pajak mereka tepat waktu pada tahun 2023 (DJP Tanjung Priok, 2023).

Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan kepatuhan antara potensi dan pencapaian penerimaan pajak dari sektor UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.

Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian secara empiris mengenai pengaruh layanan administrasi perpajakan dan tingkat sanksi terhadap kepatuhan pajak UMKM di daerah tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan studi yang berjudul Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Tanjung Priok, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi peningkatan strategi pelayanan pajak dan penerapan sanksi yang lebih efisien untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian di rumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana layanan administrasi perpajakan (*tax administration services*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok?
- 2) Bagaimana *penalty rate* (tingkat sanksi pajak) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok?
- 3) Bagaimana *tax administration services* dan *penalty rate* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi perpajakan (*tax administration services*) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *penalty rate* (tingkat sanksi pajak) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh simultan antara *tax administration services* dan *penalty rate* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang akan di dapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh layanan administrasi perpajakan dan *penalty rate* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. **Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)** Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan serta penerapan sanksi yang lebih efektif untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, khususnya di sektor UMKM.
2. **Bagi Wajib Pajak UMKM** Memberikan pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan pajak dan dampak dari layanan perpajakan serta sanksi yang berlaku terhadap kewajiban perpajakan mereka.
3. **Bagi Pemerintah Daerah dan Pembuat Kebijakan** Sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih berpihak kepada pelaku UMKM, namun tetap efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah maupun nasional.
4. **Bagi Peneliti Lain** Sebagai bahan referensi dan dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di berbagai wilayah lainnya.

### **1.5 Kebaruan penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keunikan yang membedakannya dari studi sebelumnya, yaitu:

1. Fokus Penelitian yang Spesifik dan Terkini Penelitian ini dilakukan secara khusus pada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, yang merupakan kawasan dengan aktivitas ekonomi yang tinggi tapi tingkat kepatuhan perpajakan yang masih rendah. Daerah ini belum banyak diteliti sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi yang lebih relevan dan kontekstual dengan kondisi saat ini.
2. Konteks Digitalisasi Layanan Pajak Penelitian ini dilakukan dalam konteks berkembangnya digitalisasi dalam layanan perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), seperti penggunaan e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Penelitian ini secara khusus mengevaluasi seberapa efektif layanan tersebut dalam meningkatkan kepatuhan UMKM, yang merupakan isu penting dan terkini dalam upaya reformasi perpajakan di Indonesia.
3. Penggunaan Data dan Perkembangan Terbaru (2023–2025) Penelitian ini mengandalkan data dan situasi terbaru setelah pandemi COVID-19 dan setelah penerapan kebijakan tarif final UMKM sebesar 0,5% berdasarkan PP No. 23 Tahun 2018. Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan perspektif baru tentang perubahan kepatuhan pajak UMKM setelah kebijakan tersebut diperkenalkan selama beberapa tahun.

Dengan keunikan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis yang bermanfaat baik bagi akademisi maupun institusi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui peningkatan layanan dan penguatan kebijakan sanksi yang lebih efektif.

### **1.6 Sistematika penulisan**

Sistematika penyusunan skripsi ini dibuat secara teratur agar mempermudah pembaca dalam memahami konten dan alur dari riset. Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

**Bab I: Pendahuluan** Bab ini membahas latar belakang masalah yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan, pengidentifikasian permasalahan yang ingin diatasi, tujuan serta manfaat dari penelitian, inovasi (novelty) yang diajukan penelitian, serta sistematika penulisannya. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai pentingnya penelitian terkait layanan administrasi pajak, tarif sanksi, dan kepatuhan pajak pada UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.

**Bab II: Tinjauan Pustaka** Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu layanan administrasi pajak, tarif sanksi, dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, bab ini juga mengkaji hasil-hasil penelitian sebelumnya, dasar hukum yang relevan, kerangka pemikiran, serta penyusunan hipotesis yang akan diuji dalam studi ini.

**Bab III: Metodologi Penelitian** Bab ini memaparkan pendekatan serta jenis penelitian yang diterapkan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dari variabel, serta metode analisis data. Bab ini berfungsi untuk menjelaskan langkah-langkah teratur dalam melaksanakan penelitian secara akademis.

**Bab IV: Hasil dan Pembahasan** Bab ini menyajikan hasil analisis dan pengolahan data yang diperoleh dari responden UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Hasil penelitian akan dibandingkan dengan hipotesis yang telah disusun. Selanjutnya, pembahasan dilakukan dengan menganalisis hubungan antara layanan administrasi pajak dan tarif sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menghubungkannya dengan teori dan penelitian yang telah ada.

**Bab V: Penutup** Bab ini berisi kesimpulan dari hasil riset yang telah dilakukan, rekomendasi untuk pihak-pihak terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak dan pelaku UMKM, serta batasan dari penelitian yang bisa menjadi pertimbangan untuk riset di masa depan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Pajak

Membahas tentang pajak, para pakar memiliki berbagai batasan atau definisi mengenai pajak, tetapi memiliki niat dan tujuan yang serupa. Pajak, sebagai sumber pendapatan negara yang sangat penting, dapat mengubah keadaan negara. Pertama, ada pengurangan kemampuan individu dalam mengakses sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, terjadi peningkatan kemampuan finansial negara dalam menyediakan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Purwanti et al., 2023).

Pajak, sesuai dengan UU Nomor 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan di Pasal 1 Ayat 1, didefinisikan sebagai “Sumbangan yang wajib dibayarkan kepada Negara oleh individu atau badan secara paksa sesuai dengan peraturan tanpa imbalan langsung, serta digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat yang maksimal”.

Dalam pandangan Soemitro yang disampaikan dalam buku karya (Mardiasmo, 2016), “pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bisa dipaksakan tanpa menerima layanan timbal balik (imbalan) yang dapat langsung terlihat dan digunakan untuk menutupi pengeluaran publik.”

Menurut Rochmat Soemitro (1998), “pajak merupakan sumbangan masyarakat kepada keuangan negara yang berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak memberikan imbalan secara langsung yang dapat dikenali serta digunakan untuk menutupi belanja publik.”

Menurut N. J. Feldman, “pajak adalah kewajiban yang diterapkan secara sepihak dan harus dibayar kepada otoritas sesuai dengan aturan yang ditentukan secara umum, tanpa adanya imbalan langsung, dan hanya digunakan untuk menutupi biaya-biaya publik”.

### 2.1.1.1 Peran Pajak

Dalam penjelasan mengenai pajak yang telah diberikan sebelumnya, tersirat dua peran pajak menurut (Mardiasmo, 2016), yaitu:

a. Peran anggaran

Pajak berfungsi sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah dalam menutup berbagai pengeluarannya.

b. Peran pengaturan

Pajak berfungsi sebagai instrumen untuk mengelola atau menerapkan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya: pajak tinggi dikenakan pada minuman beralkohol untuk menurunkan konsumsi, serta pajak besar untuk barang-barang mewah agar dapat menekan gaya hidup berlebihan.

c. Peran Stabilitas

Pajak membantu dalam menjaga keseimbangan ekonomi negara. Dengan mengatur jumlah uang yang beredar melalui kebijakan perpajakan, pemerintah bisa mengendalikan inflasi serta mempertahankan kestabilan harga barang dan jasa.

d. Peran Redistribusi Pendapatan

Dengan adanya sistem pajak yang bersifat progresif, pajak berkontribusi dalam redistribusi pendapatan untuk mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi. Pendapatan pajak digunakan untuk mendanai program sosial yang ditujukan bagi masyarakat berpendapatan rendah, seperti subsidi, bantuan sosial, dan pembangunan infrastruktur di daerah yang tertinggal.

### 2.1.2 *Taxadministration services*

Layanan administrasi perpajakan merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak otoritas pajak untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Layanan ini mencakup

berbagai hal penting yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Layanan Administrasi Perpajakan, atau *tax administration services*, merujuk pada semua jenis bantuan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada Wajib Pajak agar mereka dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakan, meningkatkan tingkat kepatuhan, serta menghindari tindakan pelanggaran perpajakan.

Menurut (Sondang P. Siagian (2021), “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Sementara itu, George R. Terry (Mulyadi, 2021) menyatakan bahwa: “Administrasi perkantoran adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta pemberdayaan mereka yang melaksanakannya agar tujuan organisasi tercapai.”

Menurut Hidayat (Afifah, 2020), “Sistem administrasi perpajakan merupakan rangkaian proses kegiatan yang berkaitan dengan tata usaha, pengelolaan data, dan pelayanan yang dilakukan oleh otoritas pajak terhadap hak dan kewajiban Wajib Pajak.”

Menurut (Alabede et al., 2011), jasa administrasi pajak meliputi berbagai aspek seperti:

- a. Pemberian informasi dan pendidikan untuk Wajib Pajak
- b. Kemudahan dalam registrasi dan pelaporan
- c. Kecepatan serta ketepatan dalam layanan
- d. Keterbukaan prosedur perpajakan
- e. Tanggapan terhadap keluhan dan pertanyaan dari Wajib Pajak

#### **2.1.2.1 Manfaat *Tax Administration Services* (TAS)**

a. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Digitalisasi dalam layanan administrasi pajak, seperti pengisian e-filing dan e-billing, terbukti dapat meningkatkan kepatuhan para Wajib Pajak. Dengan akses yang lebih mudah dan transparansi informasi, para Wajib Pajak jadi lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu dan akurat. Penelitian oleh (Seventeen, 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dalam administrasi pajak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kepatuhan Wajib Pajak di era modern.

b. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Administrasi Pajak

Pembaruan sistem administrasi pajak dapat membuat berlangsungnya proses lebih efisien, memangkas birokrasi, dan mempercepat pelayanan kepada Wajib Pajak. OECD (2024) melaporkan bahwa penerapan teknologi dalam administrasi pajak mendukung otoritas pajak dalam mengelola risiko kepatuhan serta meningkatkan mutu layanan.

c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak

Penerapan sistem administrasi pajak yang modern memberikan dampak positif terhadap mutu layanan yang disediakan untuk Wajib Pajak. Penelitian oleh (Sari, M. I., & Wahyuni, 2023) menemukan bahwa modernisasi administrasi pajak membawa peningkatan kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan para Wajib Pajak.

d. Mengurangi Biaya Kepatuhan dan Administrasi

Penggunaan teknologi seperti e-invoicing dan pengembalian pajak yang telah diisi sebelumnya membantu menurunkan biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian oleh (Abdul Rosyid et al., 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak mengurangi beban administratif serta biaya kepatuhan, khususnya bagi usaha kecil dan menengah.

e. Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Otoritas Pajak

Layanan administrasi pajak yang bersifat transparan dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak. Penelitian oleh (Zhang dan Li, 2023) menunjukkan bahwa sistem administrasi pajak yang efektif dan adil berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta legitimasi lembaga perpajakan.

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Administrasi Perpajakan (TAS)**

Menurut (Limbong et al., 2023) faktor yang mempengaruhi layanan administrasi perpajakan sebagai berikut:

a. Edukasi Perpajakan

Edukasi perpajakan adalah inisiatif pemerintah untuk memperdalam pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan dan kewajiban mereka dalam perpajakan. Dengan sosialisasi yang baik, diharapkan Wajib Pajak menjadi lebih sadar dan patuh terhadap tanggung jawab perpajakan mereka.

b. Penerapan E-Filing dan Teknologi Informasi

Penerapan teknologi informasi dalam administrasi pajak, seperti e-filing, memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi serta ketepatan dalam proses administrasi perpajakan.

c. Kualitas Pelayanan dari Fiskus

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh petugas pajak (fiskus) memengaruhi kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Layanan yang bersikap ramah, cepat, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap lembaga perpajakan.

d. Pengetahuan dan Pemahaman tentang Perpajakan

Tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan berdampak pada tingkat kepatuhan mereka. Wajib pajak yang memahami hak dan tanggung jawabnya cenderung lebih taat dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

e. Sanksi dan Penegakan Hukum

Penerapan sanksi yang tegas dan konsistensi dalam penegakan hukum dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak akan lebih waspada dan patuh jika sadar akan adanya konsekuensi hukum terhadap pelanggaran dalam perpajakan.

### **2.1.2.3 Dimensi *Tax Administration services* (TAS)**

Menurut (Eka Prastuty, 2020) Dimensi layanan administrasi pajak dapat dibagi menjadi beberapa aspek kunci:

1. Pendaftaran Wajib Pajak

Proses pendaftaran untuk individu dan entitas yang dikenakan pajak, termasuk pengumpulan dan verifikasi data.

2. Pelayanan Informasi

Menyediakan informasi yang jelas tentang peraturan pajak, kewajiban, dan hak wajib pajak melalui berbagai saluran komunikasi.

3. Pengumpulan Pajak

Proses pengumpulan pajak yang efisien dan transparan, termasuk pemrosesan pembayaran dan pengelolaan akun pajak.

4. Audit dan Penegakan

Melakukan audit untuk memastikan kepatuhan, serta penegakan hukum pajak untuk menangani pelanggaran.

5. Pengembalian Pajak

Proses pengajuan dan pemrosesan pengembalian pajak, termasuk verifikasi dan penyelesaian klaim.

6. Sistem Informasi Pajak

Penggunaan teknologi informasi untuk mengelola data pajak, memfasilitasi transaksi, dan mendukung analisis.

7. Pelatihan dan Edukasi

Menyediakan pelatihan bagi petugas pajak dan edukasi bagi wajib pajak tentang kewajiban dan prosedur perpajakan.

8. Layanan Konsultasi

Memberikan layanan konsultasi bagi wajib pajak untuk membantu mereka memahami dan memenuhi kewajiban pajak.

Setiap dimensi ini berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi layanan administrasi pajak secara keseluruhan.

#### **2.1.2.4 Indikator *Tax Administration services* (TAS)**

Indikator untuk layanan administrasi pajak mencakup beberapa elemen utama yang menggambarkan tingkat kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada para Wajib Pajak. Beberapa indikator penting termasuk efisiensi, kepastian hukum, transparansi, kemudahan akses, dan kepastian dalam penyelesaian masalah. Di samping itu, perhatian terhadap kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang mereka terima juga sangat penting (Maimunah & Selvi, 2022).

Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai indikator dalam administrasi pajak:

a. Efisiensi:

- Waktu penyelesaian:

Indikator ini menilai seberapa cepat administrasi pajak dapat menyelesaikan berbagai prosedur seperti pengisian SPT, pengajuan permohonan, atau pengembalian pajak.

- Penyederhanaan prosedur:

Administrasi pajak yang efisien umumnya memiliki langkah-langkah yang lebih mudah dan jelas bagi para Wajib Pajak.

- Penggunaan teknologi:

Implementasi teknologi informasi seperti sistem e-filing dan e-service yang optimal dapat mempercepat layanan.

b. Kepastian Hukum:

- Sesuai dengan regulasi:

Administrasi pajak perlu beroperasi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, sehingga para Wajib Pajak memperoleh kepastian hukum dalam menjalankan kewajiban mereka.

- Konsistensi dalam penanganan kasus:

Administrasi pajak perlu memberikan perawatan yang konsisten untuk kasus-kasus serupa, supaya Wajib Pajak dapat memperkirakan hasil dari penanganan kasus mereka.

c. Transparansi:

- Informasi yang mudah diakses:

Administrasi pajak wajib menyediakan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh Wajib Pajak mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian.

- Proses yang jelas:

Wajib Pajak perlu memahami dengan baik seluruh langkah dalam administrasi pajak yang mereka lakukan, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran pajak.

d. Kemudahan Akses:

- Sistem online yang mudah digunakan:

Administrasi pajak sebaiknya menyediakan sistem online yang intuitif untuk para Wajib Pajak, seperti e-filing dan e-service.

- Kantor pajak yang mudah dijangkau:

Administrasi pajak penting untuk menjamin bahwa kantor pajak dapat diakses dengan mudah oleh Wajib Pajak, terutama yang berada di daerah terpencil.

e. Kepastian Penyelesaian Masalah:

- Prosedur penyelesaian masalah:

Administrasi pajak harus memiliki langkah-langkah yang jelas untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi Wajib Pajak, termasuk keberatan, pengajuan permohonan, atau pengembalian pajak.

- Jangka waktu penyelesaian masalah:  
Wajib Pajak perlu mengetahui estimasi waktu penyelesaian masalah yang mereka hadapi, agar mereka bisa memperkirakan kapan masalah tersebut akan dapat diselesaikan.
- f. Kepuasan Wajib Pajak:
- Sikap petugas pajak:  
Petugas pajak sebaiknya bersikap ramah, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
  - Sarana dan prasarana:  
Administrasi pajak perlu menyediakan dukungan sarana dan prasarana yang baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan akses internet yang lancar.
- g. Umpan balik wajib pajak:  
Administrasi pajak harus mengumpulkan umpan balik dari para wajib pajak untuk memahami tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.
- h. Kualitas Layanan dan Responsivitas Petugas pajak:  
Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak meliputi hal-hal seperti sikap ramah, kemudahan dalam mengakses informasi, serta sikap profesional saat menyediakan layanan. Responsivitas berarti kemampuan petugas untuk segera dan akurat dalam memenuhi permintaan serta ekspektasi dari wajib pajak, yang sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan mereka.
- Dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut, administrasi pajak bisa meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada

wajib pajak, sehingga kepatuhan pajak meningkat dan penerimaan negara tetap terjaga.

#### **2.1.2.5 Komponen *Tax administration services* (TAS)**

Menurut (Kasiadi et al., 2024) Ada beberapa Komponen penting dalam layanan administrasi pajak, antara lain:

1. **Aksesibilitas:** Kemudahan bagi para Wajib Pajak untuk mendapatkan informasi dan layanan perpajakan. Hal tersebut mencakup penyediaan saluran komunikasi yang efisien dan informasi yang jelas serta mudah dipahami. Bahwa aksesibilitas yang baik dapat mendorong lebih banyak interaksi antara Wajib Pajak dan pihak berwenang pajak.
2. **Transparansi:** Keterbukaan dalam tata cara dan ketentuan perpajakan yang dapat membantu Wajib Pajak dalam memahami kewajiban mereka dengan lebih baik. Bahwa transparansi dalam administrasi perpajakan bisa mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan kepercayaan dari Wajib Pajak.
3. **Responsivitas:** Kecepatan dan ketepatan dalam merespons pertanyaan atau masalah yang dialami Wajib Pajak. Pelayanan yang responsif mampu meningkatkan kepuasan para Wajib Pajak.
4. **Digitalisasi:** Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pajak, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Proses digitalisasi diharapkan dapat mempercepat administrasi dan menurunkan biaya bagi para Wajib Pajak.

#### **2.1.3 *Penalty Rate***

Menurut (Wibowo, A., & Kartika, 2022): “tarif sanksi administratif dalam pajak berperan sebagai peringatan sekaligus cara untuk menekan ketidakpatuhan. Penerapan tarif yang sesuai diharapkan dapat menimbulkan efek jera.”

Menurut (Lestari, D., & Ramadhan, 2023), Menjelaskan bahwa: “Sanksi lingkungan yang berbasis tarif denda diterapkan untuk mendorong perusahaan

lebih patuh terhadap regulasi lingkungan dan menekan dampak eksternalitas negatif.”

Menurut (Sutrisno, R., & Hidayati, 2021), Menyatakan bahwa: “Penalty Rate berperan sebagai sarana untuk mengendalikan perilaku orang atau perusahaan dalam melakukan kegiatan ekonomi, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.”

Tarif sanksi atau *Penalty Rate* adalah Jumlah Denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak karena adanya pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan. Prinsip dasar dari teori ini adalah bahwa sanksi yang jelas dan adil dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak.

Dalam model ekonomi kepatuhan pajak yang dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo pada tahun 1972, besaran tarif sanksi berpengaruh pada keputusan Wajib Pajak untuk mematuhi atau menghindari kewajiban pajak. Dengan tarif sanksi yang lebih tinggi, risiko yang harus dihadapi oleh Wajib Pajak akibat ketidakpatuhan juga semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Othman et al. pada tahun 2023 menciptakan sebuah kerangka konseptual yang menunjukkan bahwa tarif sanksi, ditambah dengan faktor-faktor lain seperti kemungkinan terdeteksi dan biaya untuk patuh, berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Mereka juga menekankan pentingnya kepercayaan terhadap pemerintah sebagai faktor moderasi dalam hubungan tersebut.

#### **2.1.3.1 Dimensi *Penalty Rate***

Menurut (Aulia et al., 2022) Dimensi penting dari Tingkat Penalti mencakup:

- a. Jumlah denda akibat keterlambatan

Besaran denda yang dikenakan untuk keterlambatan dalam pembayaran atau pelaporan pajak.

- b. Kepastian hukum mengenai hukuman

Jelas dan konsisten dalam penegakan hukuman pajak.

- c. Konsistensi dalam penegakan hukuman  
Pemberian hukuman yang adil dan tidak diskriminatif.
- d. Tingkat risiko yang dirasakan oleh pembayar pajak  
Pandangan pembayar pajak tentang kemungkinan dikenakan hukuman akibat ketidakpatuhan.

### 2.1.3.2 Manfaat *Penalty Rate*

Menurut (Alawode & Adegbie, 2022) manfaat *penalty rate* sebagai berikut :

- a. Mendorong Ketaatan Wajib Pajak  
Penerapan tingkat penalti memberikan efek menakutkan bagi wajib pajak yang tidak patuh, sehingga mereka terdorong untuk memenuhi kewajiban pajak dengan tepat waktu dan benar.
- b. Membangun Kesadaran Tanggung Jawab Fiskal  
Sanksi pajak membuat wajib pajak menyadari adanya konsekuensi hukum dari pelanggaran, sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab moral dan fiskal kepada negara.
- c. Meningkatkan Pendapatan Negara  
Sanksi atas keterlambatan atau ketidakpatuhan akan meningkatkan pendapatan negara, baik secara langsung dari denda, maupun secara tidak langsung melalui peningkatan ketaatan.
- d. Membentuk Rasa Keadilan dalam Sistem Perpajakan  
Dengan adanya tingkat penalti, wajib pajak yang tidak patuh akan menghadapi konsekuensi, sehingga menciptakan rasa keadilan bagi Wajib Pajak yang telah patuh.
- e. Meningkatkan Disiplin Administrasi Pajak  
Sanksi administratif memberikan dorongan agar Wajib Pajak disiplin dalam melaporkan dan membayar sesuai dengan waktu serta prosedur yang ditentukan.

### 2.1.3.3 Indikator *Penalty Rate*

Menurut (Revitasari, S., Nurkhin, A., & Kurniawati, H, 2024) Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden yakni sebagai berikut :

1. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan administrasi
2. Sanksi dalam pelaporan SPT sangat diperlukan
3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi
4. Sanksi dapat memotivasi Wajib Pajak

### 2.1.3.4 Komponen *Penalty Rate*

Menurut (Saptono, P. B., Ayudia, C., & Aditama, 2022) komponen *Penalty Rate* sebagai berikut:

1. Besaran Denda (*Amount of Fine*)  
Ini adalah jumlah atau persentase denda yang diterapkan pada pelanggaran kewajiban pajak, seperti keterlambatan dalam pelaporan atau pembayaran pajak.
2. Kepastian Hukum (*Legal Certainty*)  
Istilah ini berhubungan dengan kejelasan hukum mengenai waktu dan kondisi di mana sanksi pajak diberlakukan.
3. Konsistensi Penerapan (*Consistency of Enforcement*)  
Artinya, sanksi wajib diberlakukan secara adil kepada semua wajib pajak yang melanggar, tanpa ada perlakuan yang berbeda.
4. Tingkat Risiko Terdeteksi (*Perceived Risk of Detection*)  
Aspek ini berkaitan dengan pandangan Wajib Pajak terkait kemungkinan mereka akan terdeteksi saat melanggar.
5. Keadilan dan Proporsionalitas Sanksi (*Fairness and Proportionality*)  
Aspek ini membahas pandangan wajib pajak terhadap kemungkinan mereka akan terdeteksi saat melanggar.

#### 2.1.4 Kepatuhan wajib pajak

Menurut (Christian et al., 2021), definisi dari Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan pajak adalah situasi di mana Wajib Pajak memahami dan berusaha memenuhi semua kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Status Wajib Pajak yang patuh, dalam hal disiplin dan kepatuhan, berbeda dengan Wajib Pajak yang dikategorikan sebagai pembayar pajak jumlah besar. Tidak ada hubungan langsung antara kepatuhan dengan besarnya jumlah setoran pajak yang disetorkan ke kas Negara. Bahkan, seorang pembayar pajak yang membayar dalam jumlah besar belum tentu memenuhi standar sebagai Wajib Pajak yang patuh. Meskipun memberikan kontribusi yang signifikan bagi Negara, apabila masih memiliki hutang atau terlambat dalam menyetorkan pajak, maka mereka tidak dapat dinyatakan sebagai Wajib Pajak patuh.”

Menurut Br Sipetu (2022), kepatuhan pajak dijelaskan sebagai berikut:

“Kepatuhan pajak itu sendiri adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak berupa konstelasi dari komponen kognitif, afektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, melaksanakan, dan merespons aturan perpajakan.”

Suyanto (2020) menyatakan bahwa: Kepatuhan pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak secara sukarela melaksanakan pemenuhan kewajiban dan hak-haknya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

#### **2.1.4.1 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak**

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak menurut (RAIHAN ZAKI & Yandi, 2020) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Patuh terhadap kewajiban intern
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan.

#### **2.1.4.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Ada dua jenis kepatuhan menurut ( Yasin, M., & Safitri, M, 2021), yaitu:

1. “Kepatuhan Formal, yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai peraturan.
2. Kepatuhan Material, yaitu suatu kondisi di mana Wajib Pajak secara signifikan mematuhi isi dan tujuan Undang-Undang perpajakan.”

#### **2.1.4.3 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas otoritas pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan (Dewi, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.”

Adapun signifikansi kepatuhan pajak menurut (Dewi, 2022) menyatakan bahwa:

“Isu kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal yang penting di seluruh dunia, baik di negara yang sudah maju maupun yang masih berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak taat, maka akan muncul keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan kelalaian dalam pajak, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak negara.”

#### **2.1.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan**

Kajian tentang teori kepatuhan bisa digunakan untuk memperkirakan dampak dari setiap variabel dalam penelitian ini, yaitu peraturan pajak, sosialisasi pajak, tarif pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan mereka dalam konteks e-commerce. Berdasarkan teori kepatuhan, kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk norma internal yang didasari oleh pemahaman mendalam terhadap peraturan pajak serta kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri. Selain itu, komitmen normatif melalui moralitas pribadi dan komitmen normatif melalui legitimasi juga berpengaruh, di mana Wajib Pajak yang patuh kepada hukum melakukannya karena merasa ada kewajiban serta ada kekuatan hukum dari otoritas pajak yang mengharuskan pemungutan pajak. Faktor-faktor ini akan berkontribusi terhadap sosialisasi perpajakan dan tarif pajak yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di bidang *e-commerce*.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut (Widyanti et al., 2022) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Sistem administrasi perpajakan di suatu negara
2. Layanan kepada Wajib Pajak
3. Penegakan hukum dalam perpajakan
4. Proses pemeriksaan pajak
5. Tarif pajak.

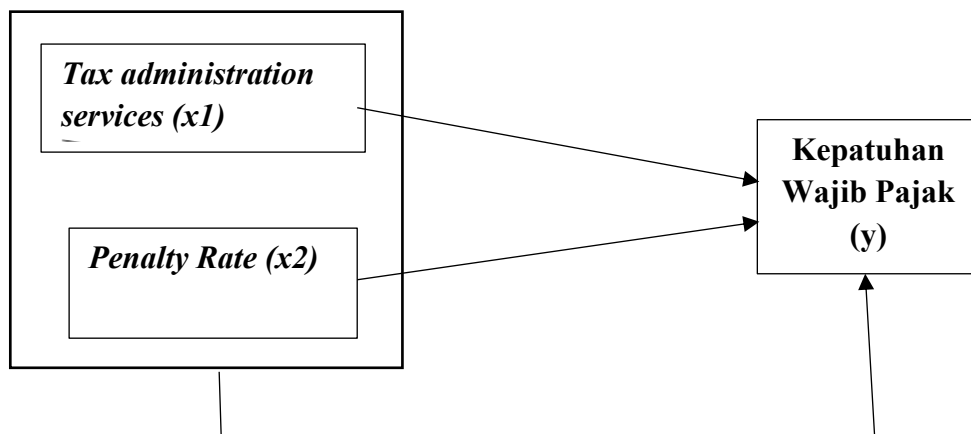
Kepatuhan dalam membayar pajak memberikan banyak manfaat, baik bagi pemerintah maupun Wajib Pajak itu sendiri yang memiliki peran penting. Bagi pemerintah, kepatuhan pajak dapat mengurangi beban kerja petugas pajak, sehingga mereka tidak perlu melakukan banyak pemeriksaan pajak dan tentu saja, pemasukan pajak bisa mencapai hasil yang maksimal.

#### 2.1.4.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan pajak menurut ( Yasin & Safitri, 2021) diukur melalui indikator berikut ini:

1. Kesadaran Wajib Pajak untuk melakukan pendaftaran.
2. Keteraturan dalam mengumpulkan kembali surat pemberitahuan.
3. Pelaksanaan penghitungan dan pelunasan pajak yang harus dibayar.
4. Ketepatan dalam membayar tunggakan pajak.

## 2.2 Kerangka Pemikiran



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dilakukan berdasarkan analisis teori dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam studi ini, peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif dengan model asosiatif untuk mengevaluasi hubungan

antara dua variabel independen, yakni Layanan Administrasi Pajak dan Tingkat Penalti, terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok.

Hipotesis penelitian dibentuk dengan mempertimbangkan argumen teoritis dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Layanan perpajakan yang berjalan baik dan efisien dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawab mereka serta meningkatkan kepatuhan Nuridah (2022).

Penegakan sanksi yang jelas, adil, dan teratur dapat memberikan efek jera dan mempengaruhi sikap kepatuhan Wajib Pajak (Othman et al., 2023)., Oleh karena itu, hipotesis dalam studi ini disusun sebagai berikut:

H1: Layanan Administrasi Pajak memiliki dampak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Hipotesis ini didasarkan pada keyakinan bahwa peningkatan mutu layanan administrasi pajak akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan para Wajib Pajak.

H2: Tingkat Sanksi memiliki dampak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Hipotesis ini berargumen bahwa penerapan denda atau sanksi yang jelas dan sesuai dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

H3: Layanan Administrasi Pajak dan Tingkat Sanksi memberikan efek secara bersamaan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Hipotesis ini menyatakan bahwa kombinasi dari kualitas layanan administrasi pajak yang baik dengan penerapan sanksi yang efektif dapat bersamaan-sama meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak.

Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana interaksi antara kedua faktor ini dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pengujian hipotesis akan dilakukan menggunakan metode regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Daftar Penelitian Terdahulu:

Nomor	Peneliti (Tahun)	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	Simani, A., & Abidli, Z./(2025)	Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden dari usaha kecil dan menengah (UKM). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier.	Digitalisasi layanan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui akses yang lebih mudah dan transparan, serta mengurangi birokrasi.
2	Othman, A., et al. (2023)	Pendekatan kuantitatif dengan analisis data sekunder dari laporan kepatuhan pajak dan wawancara mendalam dengan 100 wajib pajak. Analisis menggunakan model regresi berganda.	Penerapan tarif sanksi yang konsisten berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, sehingga wajib pajak lebih cenderung patuh untuk menghindari denda.
3	(Nuridah et al., 2025)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara dan observasi di 80 UKM. Data dianalisis menggunakan analisis tematik.	Layanan administrasi pajak yang efisien meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan usaha kecil, terutama melalui peningkatan

			pengetahuan dan akses informasi.
4	Zhang, L., & Li, Y. (2023)	Penelitian ini menggunakan metode eksperimental dengan dua kelompok wajib pajak. Satu kelompok diberikan informasi transparan tentang prosedur perpajakan, sementara kelompok lain tidak.	Keterbukaan dalam prosedur perpajakan memperkuat kepercayaan dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
5	Sufiah, R. (2021)	Metode survei dengan distribusi kuesioner kepada 120 wajib pajak UMKM. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda.	Sanksi pajak berfungsi sebagai pendorong untuk memperbaiki kepatuhan wajib pajak, di mana semakin tinggi risiko sanksi, semakin tinggi kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), Metode penelitian adalah peluang ilmiah untuk menerima data untuk tujuan dan aplikasi tertentu. Berdasarkan hal ini, ada empat kata kunci yang perlu dipertimbangkan: jalur ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan penelitian melalui teknik perekaman data yang dilengkapi kuesioner. Data kuantitatif adalah data dalam format data numerik atau kualitatif yang ditetapkan, Sugiyono (2017). Metode survei adalah kuesioner terstruktur yang diberikan kepada responden, dan survei harus menerima informasi spesifik berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Itu didistribusikan oleh para peneliti ke UMKM di distrik Tanjung Priok dalam bentuk hasil dari kuesioner data kuantitatif untuk penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tujuannya adalah untuk menganalisis pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Desain penelitian bersifat asosiatif dengan teknik analisis data statistik inferensial.

**Tabel 3. 1 Desain Penelitian**

No	Desain Penelitian	Pendekatan
1	Filosofi Riset	Positivisme
2	Paradigma Riset	Deduktif
3	Strategi Riset	Survei (Kuesioner)
4	Metode Riset	Kuantitatif

5	Waktu Penelitian	<i>Cross-sectional</i> (diambil dalam 1 waktu)
6	Teknik dan Prosedur	Pengumpulan data dan analisa

### 3.2 Objek dan Waktu Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kecamatan Tanjung Priok. Penelitian dilaksanakan selama periode April sampai Juni 2025.

**Tabel 3. 2 Objek Penelitian**

Bulan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Penyusunan					
Bab I					
Bab II					
Bab III					
Observasi					
Penelitian & Kuesioner					
Bab IV & V					
Pelaporan Penelitian					

### 3.3 Variabel Penelitian

1. Variabel X1 (*Tax Administration Services*): pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak UMKM.
2. Variabel X2 (*Penalty Rate*): tingkat sanksi atau denda yang dikenakan apabila terjadi pelanggaran kewajiban perpajakan.
3. Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak): kepatuhan UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku.

### 3.4 Operasional dan Pengukuran Variabel

Operasionalisasi variabel variabel merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk menjabarkan secara sistematis bagaimana masing-masing variabel diukur dan dianalisis. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel utama, yaitu dua variabel independen (X1 dan X2) dan satu variabel dependen (Y). Masing-masing variabel dijabarkan dalam dimensi, dan indikator.

**Tabel 3. 3 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator
X1	Pendaftaran Wajib Pajak	Efisiensi
	Pelayanan Informasi	Kepastian Hukum.
	Pengumpulan pajak	Transparansi
	Audit dan Penegakan	Kemudahan Akses
	Pengembalian pajak	Kepastian Penyelesaian Masalah
	Sistem informasi pajak	Kepuasan Wajib Pajak
	Pelatihan dan Edukasi	Umpan Balik Wajib Pajak
	Layanan dan konsultasi	Kualitas Layanan dan Responsivitas Petugas Pajak.
X2	Jumlah Denda Akibat Keterlambatan	Pengetahuan tentang sanksi perpajakan administrasi.
	Kepastian Hukum Mengenai Hukuman	Sanksi dalam pelaporan SPT sangat diperlukan

	Konsistensi dalam penegakan hukuman	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi
	Tingkat Resiko yang dirasakan oleh pembayar pajak	Sanksi dapat memotivasi Wajib Pajak
Y	Patuh terhadap kewajiban intern	Kesadaran Wajib Pajak untuk melakukan pendaftaran.
	Patuh terhadap kewajiban tahunan	Keteraturan dalam mengumpulkan kembali surat pemberitahuan.
	Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan.	Pelaksanaan penghitungan dan pelunasan pajak yang harus dibayar.
	Patuh terhadap kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu	Ketepatan dalam membayar tunggakan pajak.

### 3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Priok. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria: pelaku UMKM aktif dan telah memiliki NPWP. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 responden.

#### 3.5.1 Populasi

Populasi merujuk pada area umum yang terdiri dari objek atau individu yang memiliki sifat dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil keputusan (Sugiyono, 2018). Berdasarkan informasi yang didapat peneliti, populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kecamatan Tanjung Priok.

Sampel merupakan bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sementara itu, ukuran sampel adalah suatu cara untuk menetapkan jumlah sampel yang akan diambil dalam pelaksanaan suatu penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam studi ini, peneliti menggunakan Teknik Pengambilan Sampel random. Berdasarkan Sugiyono (2018), pengambilan sampel random disebut sebagai sampel yang sederhana karena proses

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan tingkatan yang ada di dalam populasi tersebut. Metode ini digunakan ketika anggota populasi dianggap sesuai. Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah 1. Pelaku UMKM yang aktif beroperasi di kecamatan tanjung priok dan 2. Telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dari populasi UMKM yang berada di kecamatan Tanjung Priok, peneliti memutuskan untuk menggunakan rumus Slovin dalam menetapkan ukuran sampel untuk penelitian ini:

$$\mu = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

1.  $\mu$  = Jumlah sampel
2.  $N$  = Jumlah populasi UMKM di Kecamatan Tanjung Priok
3.  $e$  = Tingkat kesalahan toleransi (dalam penelitian ini sebesar 10% atau 0,1%)

Contoh:

Jika populasi diketahui berjumlah 12.000 UMKM, maka perhitungan jumlah sampel adalah:

$$\mu \frac{12.000}{1 + 12.000 \cdot (0,1)^2} = \frac{12.000}{1 + 12.000(0,01)} = \frac{12.000}{1 + 120} = \frac{12.000}{121} \approx 99$$

Sehingga sampel minimal sebanyak 99 responden

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama. Kuesioner ini berisi serangkaian pertanyaan tertutup yang dirancang berdasarkan skala Likert 5 poin, di mana responden diminta untuk menilai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Alat ini disebarkan langsung kepada para pelaku UMKM yang aktif di kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Penyebaran survei dalam studi ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi asli yang dapat menggambarkan seberapa besar penerapan Layanan Administrasi Pajak dan Tarif Sanksi berdampak pada pelaku UMKM di kawasan Tanjung Priok, serta untuk meneliti bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi peningkatan kinerja UMKM. Hasil dari survei ini akan menjadi landasan untuk menguji hipotesis dan menyusun rekomendasi strategis yang bertujuan untuk memperkuat ekosistem bisnis mikro di daerah tersebut.

Selain itu, studi ini menerapkan metode pengumpulan data sekunder yang dilakukan melalui analisis dokumen. Data sekunder diperoleh dengan mempelajari berbagai jenis dokumen, laporan resmi, data statistik, serta jurnal dan buku akademis yang relevan dengan tema penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti mendapatkan informasi tambahan terkait jumlah UMKM, ciri-ciri ekosistem bisnis di area penelitian, dan Kolaborasi Lintas Sektor, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik pengelolaan ekosistem, Kolaborasi Lintas Sektor, dan kinerja UMKM. Dengan menggabungkan ketiga metode tersebut, diharapkan data yang dihasilkan dapat memberikan perspektif yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

### **3.7 Teknik Pengambilan sampel**

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana peneliti memilih partisipan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Rumusan permasalahan tentang dampak Layanan Administrasi Pajak (X1) dan Tingkat Penalti (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, dipecahkan dengan metode analisis data dalam penelitian ini. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan kausal, sehingga untuk mengukur pengaruh baik secara simultan maupun

secara terpisah, digunakan regresi linier berganda. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu:

### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2017), validitas suatu kuesioner diukur untuk menentukan apakah kuesioner itu valid atau tidak. Kuesioner dianggap sah jika item pertanyaan yang ada mampu menggambarkan apa yang seharusnya diukur. Keabsahan suatu pertanyaan dalam kuesioner ditentukan oleh kriteria berikut:

- a. Jika nilai signifikansi item  $< 0.05$ , maka pernyataan valid.
- b. Jika nilai signifikansi item  $> 0.05$ , maka pernyataan dinyatakan tidak.

Menurut Khairinal (2016) untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak, maka digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

r = Nilai Koefisien Korelasi (r hitung)

selanjutnya menurut sujarweni (2024) perlu di cari nilai r tabel yang diperoleh dengan melihat tabel r, dimana  $df = n - 2$  dengan sig. 5%. Nilai r tabel dimasukkan untuk membandingkan dengan nilai r hitung berdasarkan rumus di atas. Kemudian di bawah ini merupakan dasar pengambilan keputusan uji validitas:

1. Jika nilai r hitung  $> r$  tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung  $< r$  tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

3. Data yang dinyatakan tidak valid sebaliknya dibuang dan tidak dipergunakan sebagai perhitungan lebih lanjut, agar hasil penulisan menjadi lebih baik.

### 3.8.2 Uji Realibilitas

Realibilitas memiliki berbagai arti, seperti kepercayaan, contoh yang baik, keberlangsungan, kestabilan, konsistensi, dan lainnya. Reliabilitas berfungsi sebagai sarana untuk menilai suatu alat yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel. Alat ukur yang bersifat variabel adalah alat yang ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, akan memberikan hasil data yang sama (Sugiyono, 2016).

Dalam program SPSS, salah satu cara yang umum dipakai adalah metode Alpha Cronbach's. Uji keandalan dapat dilaksanakan secara bersamaan untuk semua item pertanyaan. Namun, demi efisiensi dan untuk menghemat waktu penulisan, pengujian keandalan dalam tulisan ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

Rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$r$  = koefesien reliabilitas instrument (chronbach's alfa)  $k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = total variabel butir  $\sigma t^2$  = total varian kemudian di bawah ini merupakan dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas (Sujarweni,2014) antara lain

1. Jika nilai Cronbach's Alpha  $>0,60$ , maka item pertanyaan atau pernyataan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2017). Suatu pertanyaan

dalam kuesioner dikatakan reliabel atau tidak reliabel apabila memenuhi kriteria berikut:

1. Nilai cronbach alpha  $> 0.6$  , maka pernyataan dinyatakan reliabel.
2. Nilai cronbach alpha  $< 0.6$  maks pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Menggunakan Alpha Cronbach, dinyatakan reliabel jika  $> 0,70$ .

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi apakah Hasil dari estimasi regresi yang dilakukan dapat dianggap valid atau tidak. Jenis uji asumsi klasik yang diterapkan adalah:

#### 3.9.1 Uji Normalitas (Kolmogorof–Smirnof)

Untuk menentukan apakah residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal, perlu dilakukan pengujian normalitas. Asumsi mengenai normalitas ini krusial untuk memastikan keabsahan tes statistik regresi, seperti uji t dan F. Jika residual tidak berdistribusi normal, maka hasil estimasi dan inferensi statistik bisa jadi tidak tepat.

Menurut Gujarati dan Porter (2021), asumsi normalitas pada residual sangat penting untuk memastikan bahwa estimasi regresi bersifat *BLUE* (*Best Linear Unbiased Estimator*). Mengabaikan asumsi ini dapat berakibat pada kesimpulan yang dihasilkan dari analisis regresi menjadi bias. Hal ini terutama relevan untuk sampel yang berukuran kecil hingga sedang.

Dalam kajian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan dua metode, yaitu:

##### 1. Metode Grafis

Salah satu cara grafis untuk memeriksa normalitas data adalah dengan menggunakan Normal *Probability* Plot yang sering dikenal dengan P-P

Plot. Metode ini menunjukkan hubungan antara nilai residual yang diamati dengan nilai yang diharapkan jika data berdistribusi normal.

Menurut Gujarati dan Porter (2021), P-P Plot merupakan alat visual yang sangat berguna untuk menguji asumsi normalitas karena memberikan gambaran yang jelas apakah distribusi data mendekati normal. P-P Plot membandingkan nilai kumulatif sebenarnya dari residual standar dengan nilai kumulatif dari distribusi normal yang diharapkan.

Cara Membaca P-P Plot:

- Distribusi normal: jika titik-titik dalam P-P Plot membentuk garis lurus atau mengikuti garis diagonal dari sudut kiri bawah ke sudut kanan atas secara konsisten, maka ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal.
- Distribusi tidak normal: jika titik-titik menjauh dari garis diagonal (melengkung, tidak mengikuti garis lurus), maka ini menandakan bahwa data residual tidak mengikuti distribusi normal.

## 2. Pendekatan Statistik

Pendekatan statistik diterapkan untuk mengevaluasi apakah sisa data dalam regresi mengikuti distribusi normal. Proses ini dilakukan melalui penggunaan metode uji statistik resmi, salah satu yang paling dikenal adalah Uji Shapiro-Wilk, terutama untuk ukuran sampel yang kecil sampai menengah. Menurut Gujarati dan Porter (2021), metode statistik memberikan pengujian kuantitatif terhadap asumsi normalitas yang lebih objektif dibandingkan dengan metode visual. Uji ini menilai seberapa besar data yang sebenarnya menyimpang dari distribusi normal yang sempurna.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi (Sig./p-value)  $> 0,05$ , maka data residual berdistribusi normal dan  $H_0$  diterima
- Jika nilai signifikansi (Sig./p-value)  $\leq 0,05$ , maka data residual tidak berdistribusi normal dan  $H_0$  ditolak

### 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan untuk memastikan apakah terdapat perbedaan dalam varians residual antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Dalam model regresi yang optimal, salah satu asumsi dasar yang perlu dipenuhi adalah homoskedastisitas, yaitu keadaan di mana varians residual tetap tidak berubah.

Menurut Wooldridge (2020), adanya heteroskedastisitas merupakan pelanggaran terhadap asumsi ini. Hal ini dapat mengakibatkan estimasi yang tidak efisien dan mengganggu keabsahan pengujian statistik.

Perbedaan skala antar unit observasi sering kali menjadi faktor utama yang menyebabkan heteroskedastisitas dalam analisis data panel dan lintas seksi, menurut Baltagi (2022). Oleh karena itu, pemeriksaan ini perlu menjadi bagian dari langkah-langkah yang direncanakan dalam analisis data. Namun, Greene (2020) merekomendasikan penggunaan metode kesalahan standar robust atau *Generalized Least Squares* (GLS) jika heteroskedastisitas terdeteksi untuk memastikan hasil estimasi tetap efisien.

Dalam studi ini, uji heteroskedastisitas dilaksanakan dengan menerapkan metode Glejser, di mana nilai absolut dari residual diregresikan terhadap variabel bebas. Apabila nilai signifikansi (p-value) dari hasil regresi tersebut kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas telah terjadi (Torres-Reyna, 2023).

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Glejser:

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terdapat heteroskedastisitas (homoskedastisitas terpenuhi).
- Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , maka terdapat heteroskedastisitas

### 3.9.3 Uji Multikolinearitas (VIF<10)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang kuat di antara variabel independen dalam model regresi. Keberadaan ini bisa menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi tidak tepat

akibat standar error yang lebih besar, yang mengganggu keandalan pengujian t untuk masing-masing variabel independen.

Multikolinearitas muncul saat dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki korelasi yang sangat tinggi (Gujarati dan Porter, 2021). Karena variabel-variabel tersebut saling berbagi informasi yang sama, akan sulit untuk mengukur dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Gujarati menjelaskan bahwa jika terjadi multikolinearitas, penafsiran setiap koefisien regresi menjadi kurang dapat dipercaya, meskipun nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mungkin cukup tinggi.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, digunakan dua indikator utama, yaitu:

1. Nilai Variance Inflation Factor (VIF)

Variance Inflation Factor (VIF) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar varians dari koefisien regresi meningkat karena adanya korelasi antar variabel independen. Semakin tinggi nilai VIF, semakin besar kemungkinan terjadi multikolinearitas.

2. Toleransi (Tolerance)

Tolerance adalah kebalikan dari VIF dan menunjukkan berapa banyak variasi dari suatu variabel independen yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai  $VIF \geq 10$  atau  $Tolerance \leq 0,10$ , maka terjadi multikolinearitas.

VIF mengukur seberapa besar varians dari koefisien regresi meningkat akibat adanya korelasi antar variabel independen. Semakin tinggi VIF, semakin besar pula potensi masalah multikolinearitas.

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk menilai dampak lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan linier antara variabel-variabel tersebut dan memperkirakan nilai dari variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas.

Menurut Gujarati dan Porter (2021), regresi ganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk memperkirakan hubungan linier antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Analisis ini sangat berguna untuk memahami kekuatan dan arah pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel terikat secara bersamaan.

Rumus Umum Regresi Berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Keterangan:

$Y$  = variabel dependen (yang diprediksi)

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = variabel independen (yang memengaruhi)

$\alpha$  = konstanta (intersep)

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$  = koefisien regresi (besarnya pengaruh)

$\varepsilon$  = error/residual (gangguan)

#### 3.10.2 Ujit Parsial

Pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi berganda dianalisis melalui uji parsial atau uji t. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas memiliki dampak signifikan terhadap variabel terikat, dengan asumsi bahwa variabel lain tetap konstan (*ceteris paribus*).

Uji t dirancang untuk menguji hipotesis nol, seperti yang dijelaskan oleh Gujarati dan Porter (2021). Hipotesis nol menyatakan bahwa koefisien regresi dari setiap variabel bebas adalah nol, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan pada variabel dependen. Apabila hipotesis nol ditolak, maka ini menunjukkan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis Uji t:

- $H_0$  (Hipotesis nol):  $\beta_i = 0$  (variabel independen tidak memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen)
- $H_1$  (Hipotesis alternatif):  $\beta_i \neq 0$  (variabel independen memberikan dampak signifikan terhadap variabel dependen)

Dasar pengambilan keputusan

- Apabila nilai signifikansi (sig) t tabel, maka  $H_0$  akan ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- Sebaliknya, jika nilai Sig.  $\geq 0,05$  dan  $t$  hitung  $\leq t$  tabel, maka  $H_1$  diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

### 3.10.3 Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui apakah semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, digunakan uji simultan (Uji F). Uji ini penting untuk menilai kelayakan keseluruhan model regresi.

Uji F menguji klaim bahwa semua koefisien regresi ( $\beta$ ) dari variabel independen adalah nol secara bersamaan. Apabila hipotesis nol ditolak, maka model regresi dianggap signifikan dan dapat dipakai untuk menjelaskan

hubungan antara variabel. Menurut Gujarati dan Porter (2021), uji F menguji hipotesis ini.

Hipotesis Uji F:

- $H_0$  (Hipotesis nol):  $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_n = 0$  (tidak terdapat pengaruh bersamaan dari variabel independen pada variabel dependen)
- $H_1$  (Hipotesis alternatif): setidaknya satu  $\beta \neq 0$  (terdapat pengaruh bersamaan dari variabel independen pada variabel dependen)

Dasar pengambilan keputusan:

- Apabila nilai signifikansi (sig) F tabel, maka  $H_0$  ditolak, yang menunjukkan bahwa model regresi memiliki pengaruh signifikan secara bersamaan.
- Sebaliknya, jika nilai sig  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, yang mengindikasikan bahwa model tidak signifikan secara kolektif dalam memprediksi variabel dependen.

### 3.10.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Darma, 2021), koefisien determinasi mengindikasikan proporsi variasi data yang dapat dijelaskan oleh model. Angka ini mencerminkan seberapa kuat hubungan data tersebut dengan model yang digunakan. Nilai R berada dalam rentang 0 hingga 100%. Nilai R yang tinggi menunjukkan hubungan yang kuat antara data dan model yang ada.

**Tabel 3. 4 Interpretasi wKoefisien wDeterminasi w( $R^2$ )**

Nilai $R^2$	Keterangan
80% -100%	Sangat Kuat
60% - 79,9%	Kuat

40 – 59,9%	Sedang
20% - 39,9%	Lemah
0% - 19,9%	Sangat Lemah

Koefisien determinasi, yang juga dikenal sebagai R-squared ( $R^2$ ), berfungsi untuk menilai seberapa besar persentase variasi dari variabel tergantung yang bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Rentang nilai  $R^2$  adalah antara 0 hingga 1 (atau 0% hingga 100%).

Menurut pandangan Gujarati dan Porter (2021), koefisien determinasi merupakan indikator statistik yang menunjukkan sejauh mana garis regresi sesuai dengan data yang ada. Nilai  $R^2$  yang tinggi menandakan semakin besar bagian perubahan dalam variabel tergantung yang bisa dijelaskan oleh variasi pada variabel bebas, sehingga model tersebut dinilai lebih baik.

#### Interpretasi Nilai $R^2$ :

- $R^2 = 0$ , berarti tidak ada perubahan dalam Y yang bisa dijelaskan oleh X. Model tidak dapat memprediksi dengan baik.
- $R^2 = 1$ , berarti seluruh perubahan dalam Y bisa dijelaskan sepenuhnya oleh X. Model memiliki kemampuan prediksi yang sempurna (ideal namun sangat jarang ditemui dalam data sosial).

Menilai seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## **BABIV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan tanjung priok, Jakarta Utara. Jumlah responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin adalah 99 responden dan jumlah data yang berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner juga sebanyak 99 responden yang merupakan pelaku UMKM aktif.

##### **4.1.1. Profil Responden**

Penelitian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan *Google Form* sebagai media pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Profil umum responden dikategorikan berdasarkan beberapa kriteria, antara lain jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh sebanyak 99 responden yang memenuhi kriteria dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

##### **4.1.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	37	37,4%
perempuan	62	62,6%
Jumlah	99	100,%

Sumber: Olah data 2025

Tabel 4.1 menunjukkan untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 37 responden laki-laki dan 62 responden perempuan. Dilihat dalam persentase responden Laki-laki 37,4% dan perempuan 62,6%.

#### 4.1.1.2. Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Sumber: Olah data 2025

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase(%)</b>
Kurang dari 15 Tahun	3	3%
15-25 Tahun	41	41,4%
25-35 Tahun	36	36,4%
35-45 Tahun	16	16,2%
Di atas 45 Tahun	3	3%

Tabel 4.2 menunjukkan karakteristik berdasarkan Usia menunjukkan persentase terbanyak usia 15-25 Tahun dengan jumlah 41,4% ,di ikuti dengan jumlah responden usia terbanyak kedua 25-35 Tahun dengan jumlah 36,4%, , diikuti dengan jumlah responden usia terbanyak ketiga 35-45 Tahun dengan jumlah 16,2%, diikuti dengan jumlah responden usia sedikit adalah kurang dari 15 tahun dan diatas 45 tahun dengan jumlah masing-masing 3%.

#### 4.1.1.3. Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
SLTA	73	73,74%
S-1	24	24,24%
S-2	1	1,01%
S-3	-	-

Lainnya	1	1,01%
Jumlah	99	100%

Sumber: Olah data 2025

Tabel 4.3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan Pendidikan menunjukkan responden pendidikan terbanyak adalah SLTA dengan jumlah persentase 73,74%, dilanjutkan S-1 dengan jumlah persentase 24,24%, dilanjutkan S-2 dengan jumlah persentase 1,01%, dan Lainnya 1,01%.

#### 4.1.2. Uji Kualitas Data

##### 4.1.2.1. Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  (5%). Artinya, korelasi antara setiap item dengan total skor instrumen menunjukkan bahwa item tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid dan sebaiknya tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut (Sari & Hidayat, 2020) .

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tax Administration services**

Validitas X1			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.661	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.704	0.1956	Valid
4	0,665	0.1956	Valid
5	0.628	0.1956	Valid
6	0.639	0.1956	Valid
7	0.725	0.1956	Valid
8	0.599	0.1956	Valid
9	0.634	0.1956	Valid
10	0.655	0.1956	Valid
11	0.632	0.1956	Valid

12	0.635	0.1956	Valid
13	0.671	0.1956	Valid
14	0.588	0.1956	Valid

Sumber: Olah data SPSS 25, 2025

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Tax Administration Services* memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.1956. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner *Tax Administration Services* tersebut valid.

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Penalty Rate (X2)**

Validitas X2			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.767	0.1956	Valid
2	0.760	0.1956	Valid
3	0.780	0.1956	Valid
4	0,698	0.1956	Valid
5	0.604	0.1956	Valid
6	0.712	0.1956	Valid

Sumber : Penulis, Olah data SPSS 25

Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Penalty Rate* memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.1956 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner *Penalty Rate* tersebut valid.

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Validitas Y			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.725	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.745	0.1956	Valid
4	0.534	0.1956	Valid
5	0.504	0.1956	Valid
6	0.707	0.1956	Valid

Sumber : Penulis, Olah data SPSS 25

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0.1956. sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner kepatuhan wajib pajak tersebut Valid.

#### 4.1.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian. Salah satu metode yang paling umum digunakan adalah Cronbach Alpha. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Yani 2025). Berikut ini adalah kriteria pengujian :

- a. Bila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , instrumen dikatakan reliabel
- b. Bila nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ , instrumen dikatakan invariabel

**Tabel 4. 7 Uji wRealibilitas**

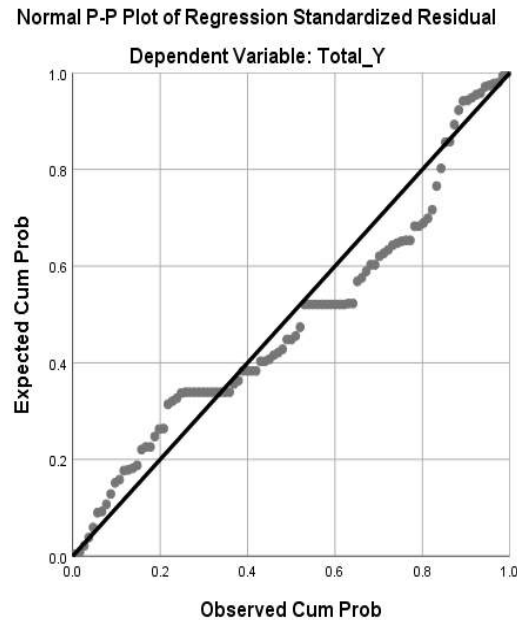
Variabel	R	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Tax Administration Services</i> (X1)	0.60	0.779	Reliabel
<i>Penalty Rate</i> (X2)	0.60	0.621	Reliabel
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	0.60	0.822	Reliabel

Sumber ; Penulis, Olah Data SPSS 2025

#### 4.1.3. Uji Asumsi Klasik

##### 4.1.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan guna menguji apakah data penelitian dari masing masing variabel terdistribusi normal ataupun tidak.



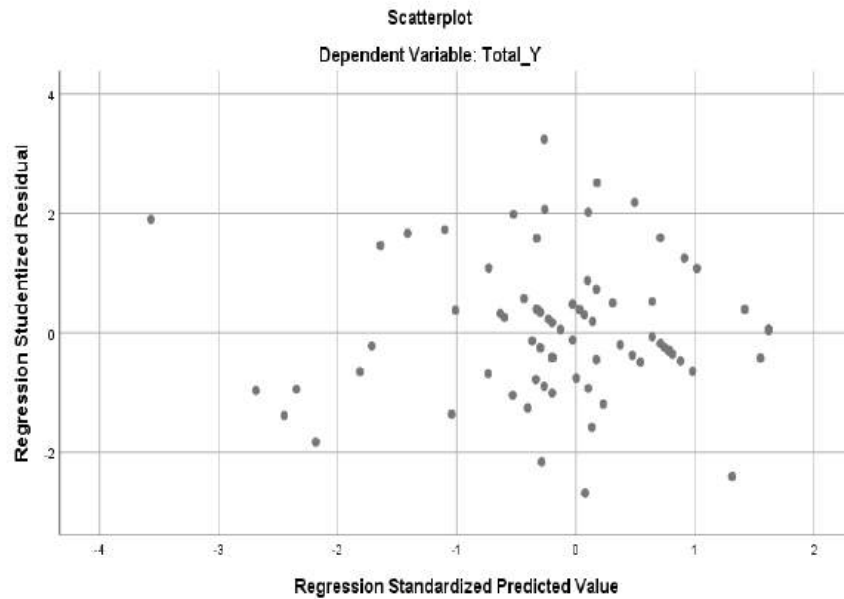
**Gambar 4. 1 Normal-P-P-Plot**

Berdasarkan gambar 4.1 grafik Normal P–P Plot, titik-titik residual terstandar cenderung mengikuti garis diagonal normal. Hal ini menunjukkan bahwa residual model regresi terdistribusi mendekati normal. Dengan demikian, asumsi normalitas residual terpenuhi.

#### 4.1.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud guna menguji apakah model regresi mengalami pertidak samaan varians dari variabel variabelnya.

1. Apabila grafik plot menunjukkan titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka idikasikan terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila grafik plot tidak menunjukkan pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dari dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 4. 2 Scatterplot**

Berdasarkan Hasil Scatterplot Dalam grafik ini, titik-titik (yang melambangkan residual) tersebar secara random di sekitar garis nol pada sumbu Y dan tidak menunjukkan pola yang jelas (seperti pola kerucut, kipas, atau gelombang). Sebaran titik yang acak dan tidak membentuk pola tertentu menunjukkan bahwa varians residual tetap konstan di sepanjang rentang nilai prediksi. Hal tersebut berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi, atau bisa dikatakan bahwa asumsi homoskedastisitas (varians residual yang konstan) telah terpenuhi.

#### 4.1.3.3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Imam Ghozali tidak terjadi gejala Multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* > 0,100 dan nilai VIF < 10,00.

**Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004		
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000	.413	2.421
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008	.413	2.421

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber ; Penulis, Olah Data SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai tolerance untuk variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,413 dan nilai VIF masing-masing sebesar 2,421. Seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang berarti tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

#### 4.1.4. Uji Hipotesis

##### 4.1.4.1. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah penyelidikan dimana bermaksud untuk membuktikan ada ataupun tidak berpengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstanta
- b1,b2 : Koefesien regresi
- X1 : Kualitas Layanan Pajak
- X2 : Tingkat Sanksi
- e : error

**Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008

a. Dependent Variable: Total\_Y

S

Sumber : Penulis, Olah Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

- $Y = 3,882 + 0,287 X1 + 0,197 X2$
- Nilai konstanta sebesar 3,882 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel X1 dan X2, maka nilai Y sebesar 3,882.
- Berdasarkan variabel X1 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai  $b = 0,287$ . Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel X1 maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0,287
- Berdasarkan variabel X2 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai  $b = 0,197$ . Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel X2 sebesar 1 point maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0,197.

#### 4.1.4.2. Uji t persial

Uji t digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh masing masing variabel berdasarkan parsial berdampak signifikan pada variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Bila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dengan nilai  $\text{sig} \leq 0,05$  dimana  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menjelaskan adanya keterkaitan secara signifikan dari variabel terikat.
- b. Bila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dengan nilai  $\text{sig} \geq 0,05$  dimana  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak. Hal tersebut menjelaskan tidak terdapat keterkaitan secara signifikan dari variabel tersebut.

**Tabel 4. 10 Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Olah data 2025

Tabel hasil pengujian t tabel :

$$Df = n - k - 1 = 91 - 2 - 1 = 96$$

- Berdasarkan hasil analisis tabel 4.10, diperoleh nilai t hitung untuk variabel X1 sebesar  $8.501 > t \text{ tabel } 1.985$  dan  $\text{sig} (0,000) < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa *Tax administration services* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- Berdasarkan hasil analisis tabel 4.13, diperoleh nilai  $t$  hitung untuk variabel  $X_2$  sebesar  $(2.694) > t$  tabel  $(1.985)$  dan  $sig$   $(0,008) < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa *Penalty Rate* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ( $Y$ ), Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

#### 4.1.4.3. Uji F Simultan

Uji F menunjukkan apakah dari variabel independen secara bersama sama dapat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika  $sig < 0,05$  atau  $f$  hitung  $> f$  tabel maka terdapat pengaruh variabel  $X$  secara simultan terhadap variabel  $Y$ .
2. Jika  $sig > 0,05$  atau  $f$  hitung  $< f$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel  $X$  secara simultan terhadap variabel  $Y$

**Tabel 4. 11 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	805.095	2	402.547	138.739	.000 <sup>b</sup>
	Residual	278.542	96	2.901		
	Total	1083.636	98			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

Sumber: Olah data SPSS 2025

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas, didapatkan nilai f hitung (138.739) dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Sementara itu, berdasarkan tabel f menggunakan rumus  $F(k; n - k)$ , dimana n merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah variabel bebas. Untuk  $n = 99$  dan  $k = 2$ ,  $F(2;96)$  diperoleh F tabel sebesar (3,09).

Karena nilai F hitung (138.739) > F tabel (3,09) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa erdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara *tax adinistration services* (x1) dan *penalty rate* (x2) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan demikian Hipotesis 3 (H3) diterima, sedangkan H0 ditolak.

#### 4.1.4.4. Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel-variabel dependen.

- a. Apabila hasil R mendekati 0 menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan kurang layak.
- b. Apabila hasil R mendekati 1 menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan kuat.

**Tabel 4. 12 Uji koefisien determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.738	1.703

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Sumber: penulis, Olah data 2025

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh nilai R square sebesar 0,743 hal ini menunjukkan bahwa 74,3% variasi yang terjadi pada variabel dependen Y dapat dijelaskan oleh variabel independen X1 dan X2 sementara itu sisanya 25,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil penelitian pengaruh *Tax administration services* dan *penalty rate* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok dengan jumlah responden 99 pelaku UMKM, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi persial (uji t), variabel *tax administration services* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,287, nilai hitung = 8,501 > t tabel = 1,985, dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.
2. Hasil Uji t juga menunjukkan bahwa variabel *Penalty rate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Nilai koefisien regresi sebesar 0,197 dengan t hitung = 2,694 > t tabel = 1,985, serta nilai signifikansi 0,008 < 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai f hitung = 138,739 > f tabel = 3,09 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel *tax administration services* dan *penalty rate* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Adapun nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,743 menunjukkan bahwa 74,3% variabel dalam kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 25,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

## 5.2. Saran

Berasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengemukakan saran yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pajak: Dinas pajak diharapkan dapat memperbaiki mutu layanan administrasi pajak, seperti menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses untuk pelaku UMKM, serta melaksanakan sosialisasi mengenai kewajiban perpajakan secara rutin.
2. Pendekatan Hukum yang Lebih Kuat: Untuk mendorong kepatuhan pajak, diperlukan penegakan hukum yang lebih tegas terkait penerapan sanksi bagi yang melanggar. Ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi pelaku UMKM untuk lebih patuh pada kewajiban perpajakan.
3. Pelatihan dan Penyuluhan: Pelaku UMKM harus memperoleh pelatihan tentang pentingnya kepatuhan pajak serta cara memenuhi kewajiban perpajakan dengan tepat. Penyuluhan ini dapat dilaksanakan melalui seminar atau workshop yang melibatkan para pemangku kepentingan.
4. Pengembangan Kebijakan yang Proaktif: Pemerintah perlu merancang kebijakan yang lebih mendukung bagi pelaku UMKM, termasuk memberikan insentif kepada mereka yang mematuhi kewajiban perpajakan. Hal ini bisa menghasilkan lingkungan yang lebih baik untuk kepatuhan pajak.
5. Riset Selanjutnya: Penelitian tambahan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, serta untuk mengevaluasi dampak faktor-faktor tersebut di wilayah lainnya.

## DAFTARPUSTAKA

- Abdul Rosyid, M., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Dan Penerapan Hukum Pajak Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 5(3), 265–280. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.32242>
- Adolph, R. (2016). ~~濟無~~No Title No Title No Title. 14(01), 1–23.
- Afifah, H. R. (2020). ... Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Diskriminasi Pajak Terhadap Penggelapan Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di .... <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3314/>
- Alabede, J. O., Bt. Zainol Ariffin, Z., & Idris, K. M. (2011). Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference. *Issues In Social And Environmental Accounting*, 5(1), 3. <https://doi.org/10.22164/isea.v5i1.54>
- Alawode, O., & Adegbie, F. F. (2022). Taxpayers Behaviour and Tax Compliance Outcomes: Function of Tax Justice in Nigeria. *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, 10(5), 91–115. <https://doi.org/10.37745/ejaaf.2013/vol10n5pp91115>
- Aulia, S., Rosdiana, H., & Inayati, I. (2022). Trust, Power, and Tax Risk into the “Slippery Slope”: A Corporate Tax Compliance Model. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22). <https://doi.org/10.3390/su142214670>
- Bandiyono, A., & Utami, N. S. R. (2021). Evaluasi atas Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Banjarmasin. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 6(1), 37–51. <https://doi.org/10.30871/jaat.v6i1.2841>
- Br Sipetu, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3(3), 69–75. <https://doi.org/10.37251/jske.v3i3.412>
- Christian, F. F., Pajak, J., Keuangan, P., Stan, N., Pajak, J., Keuangan, P., & Stan, N. (2021). *Pratama Sukoharjo*. 102–107.
- Darmanto, M.Ed., D. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–9. [http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB II acul.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB%20II%20acul.pdf)

- Deniswara, K., Mulyawan, A. N., & Prawira, P. (2024). Hexagon Fraud Analysis Using Beneish Ratio Index Method on Indonesia Healthcare Industry. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(4), 846. <https://doi.org/10.24843/eja.2024.v34.i04.p01>
- Dewi, N. (2022). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAKU UMKM DALAM MEMBAYAR DAN MELAPORKAN PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Pelaku UMKM di Jakarta). (*Skripsi-Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta*), 1(1), 6–27.
- EKA PRASTUTY. (2020). *Strategi Penerimaan Pajak Melalui Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Hapsari, Y. A., Apriyanti, P., Hermiyanto, A., & Rozi, F. (2024). *Analisa Peran UMKM Terhadap Perkembangan Ekonomi di Indonesia*. 4.
- Hendrawati, E., Pramudianti, M., & Abidin, K. (2021). Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Selama Pandemi Covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 214–230. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i1.516>
- Kasiadi, Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik. *Soetomo Administrasi Publik*, 2(3), 651–666.
- Lestari, D., & Ramadhan, T. (2023). Efektivitas Sanksi Administratif dalam Penegakan Hukum Lingkungan. *Jurnal Hukum & Kebijakan Lingkungan*. <https://ejournal.unair.ac.id/jhkl/article/view/3152>
- Limbong, T. E., Kristin, F. J., & Eprianto, I. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(8), 2091–2102. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.720>
- Linuo, Z., Ppe, D., & Bhd, S. (2024). *International Action Research Conference (Iarc) 2024 Conference Proceedings*. 10–12.
- Maimunah, S., & Selvi. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Governance Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Depok Cimanggis Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 652–662.
- Mataram, U. (2021). *Volume 2 Nomor 1 Mei 2021 KEPATUHAN WAJIB PAJAK (WP) DALAM MELAPORKAN SPT TAHUNAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA*. 2, 1–22.
- Nuridah, S., Putri, L., & Rosida, S. A. (2025). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 302–314.

- P2, E. (2024). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析*Title. Table 10, 4–6.
- pajak. (2014). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Pajak 2.1.1 Definisi Pajak*. 6–33.
- Pelayanan, P. K., Dan, S., Ayu, D., & Kusuma, A. (2020). *Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017*. 5(2), 117–131.
- Prof, U., & Shs, H. (2024). *Transformasi kebijakan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era digital*. 2(12), 390–394.
- Purwanti, A., Handayani, S., Alamsyah, R., Syah, S. R., Ardiansyah, R., Budiman, N. A., Hasriani, Siahaan, A. L. ., Amalia, M., Parju, Zawitri, S., Sudirjo, F., Aslichah, Pratiwi, L. I., & Batu, K. L. (2023). *Perpajakan Internasional*.
- RAIHAN ZAKI, M., & Yandi, H. B. (2020). Pengaruh Tingkat Kepatuhan, Pemeriksaan Dan Peraturan Terkait Pph Terutang Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 951–962. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14513>
- RI, K. K. (2021). *Jejak Reformasi Pajak Artikel ini telah tayang di situs Media Keuangan | MK+ dengan judul “Jejak Reformasi Pajak - Media Keuangan” Lihat selengkapnya di sini: <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/jejak-reformasi-pajak>. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/jejak-reformasi-pajak>*
- Saptono, P. B., Ayudia, C., & Aditama, M. A. (2022). General Tax Provisions and Procedures Issues on the Omnibus Law in Indonesia. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*.
- Sari, M. I., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 13, 87–96.
- Sutrisno, R., & Hidayati, A. (2021). Pengaruh Penalti terhadap Kepatuhan Ekonomi dalam Perspektif Ekonomi Perilaku. *Jurnal Ekonomi Dan Regulasi*.
- Suyanto, L. (2020). Pengaruh Pengelakan Pajak Dan Implementasi Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 4(2), 78–91. <https://doi.org/10.25139/jaap.v4i2.2666>
- Tangkau, Goni, K. (2022). *Analisis Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor*. 3(1), 56–66.
- Umkm, K., & Kecamatan, D. I. (2025). *Yani*. 8(2), 84–93.
- Wibowo, A., & Kartika, Y. (2022). (2022). Pengaruh Sanksi Administratif dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Pajak*

*Dan*

*Bisnis.*

<https://journal.stiesia.ac.id/index.php/jap/article/view/1571%0A%0A>

Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar Butar, S. D. R., & Maulidya, Y. N. (2022). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Mbia*, 20(3), 285–294. <https://doi.org/10.33557/mbia.v20i3.1614>

## LAMPIRAN KUESIONER

Yth. Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Saya **WA Ode Nurul Fatma** (NIM: **21110061**), mahasiswi Program Studi S-1 Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Teknologi, Universitas Pertiwi. Saat ini, saya tengah menyusun penelitian bertajuk "Analisis pengaruh Sistem Administration services dan Penalty rate terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung priok"

Dengan penuh hormat, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian angket berikut. Setiap jawaban yang diberikan akan sangat berkontribusi terhadap kelengkapan dan kualitas penelitian ini.

Atas perhatian serta partisipasi Bapak/Ibu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Salam hormat,

WA Ode Nurul Fatm

## KUESIONER PENELITIAN

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan :

Jenis Usaha :

Lama Usaha :

### II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini adalah pernyataan yang dibuat untuk penelitian *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Tanjung Priok. Berilah tanggapan anda pada pernyataan pada kolom pilihan tersedia

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju dengan nilai 1

TS = Tidak Setuju dengan nilai 2

R = Ragu- ragu dengan nilai 3

S = Setuju dengan nilai 4

SS = Sangat Setuju dengan nilai 5

<b>TAX ADMINISTRATION SERVICES (X1)</b>						
No	Uraian	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	SS	SS
1	Informasi yang Saya butuhkan selalu tersedia saat Saya membutuhkannya.					
2	Sumber informasi mudah ditemukan dan diakses.					
3	Waktu tunggu untuk mendapatkan konsultasi sudah memadai dan cepat.					
4	Proses konsultasi diselesaikan dengan cepat tanpa penundaan yang berarti.					
5	Petugas konsultasi memberikan jawaban yang jelas dan tepat.					
6	Pelayanan konsultasi memenuhi kebutuhan dan harapan Saya.					
7	Pelayanan konsultasi membantu menyelesaikan masalah Saya secara efektif.					
8	Hasil konsultasi memberikan solusi yang berguna dan praktis.					
9	Prosedur administratif mudah dipahami dan diikuti.					
10	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti langkah prosedur.					
11	Proses administratif berjalan dengan cepat tanpa bertele-tele.					
12	Prosedur administratif menghemat waktu dan tenaga Saya.					
13	Informasi tentang prosedur administratif disampaikan dengan jelas.					
14	Tidak ada hal yang disembunyikan dalam proses administratif.					

<b>PENALTY RATE (X2)</b>						
No	Uraian	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	SS	SS
1	Besaran denda yang dikenakan sudah sesuai dan proporsional dengan pelanggaran yang dilakukan					
2	Aturan mengenai besaran denda pada pelanggaran perpajakan dapat dipahami dengan jelas					
3	penerapan sanksi pajak konsisten sesuai dengan aturan yang berlaku?					
4	Penegakan hukum pajak berjalan secara prediktabel dan adil?					
5	Saya merasa ada risiko yang sama diterapkan kepada semua wajib pajak dalam pelaksanaan sanksi					
6	penerapan sanksi pajak dan konsistensi penagakannya cukup adil Menurut pengalaman saya					

<b>KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)</b>						
No	Uraian	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	SS	SS
1	Saya selalu tepat waktu dalam melaporkan, mengisi, dan melunasi pajak					
2	Saya melakukan proses pelaporan dan pelunasan pajak dengan mudah					
3	isi laporan pajak selalu sesuai dengan kondisi sebenarnya?					
4	Laporan pajak Saya menggambarkan kondisi sebenarnya tanpa kesalahan?					
5	Saya melaporkan dan membayar pajak dengan kemauan sendiri tanpa tekanan					
6	Besar motivasi Saya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela					

## A.2 Data Kuesioner Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Lama Usaha
1	Fanes	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
2	Zahira	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
3	Anita	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
4	Taufik	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
5	Amrin	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
6	Monik	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
7	Naura	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
8	Fitri y	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
9	Saiful	35 - 45 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
10	Asrhya	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
11	Aril	15 - 25 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
12	Ryal	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun
13	Ali Umar	15 - 25 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
14	Delasari	15 - 25 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
15	Rida	Di atas 45 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
16	Reza	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
17	Putra	15 - 25 tahun	Laki-laki	S1	1 - 5 Tahun
18	Zahra	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
19	Mulyati	Di atas 45 tahun	Perempuan	Lainnya	15 - 20 tahun
20	Putry Salb	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
21	Afdil pra	35 - 45 tahun	Laki-laki	SLTA	15 - 20 tahun
22	Ina Sofia	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
23	Yasmin	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
24	Elza	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
25	Kamelia	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
26	Naswa Ra	15 - 25 tahun	Perempuan	S2	1 - 5 Tahun
27	Sri	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
28	Surfin H	15 - 25 tahun	Laki-laki	S1	1 - 5 Tahun
29	Melati	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
30	Khalila	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
31	Wanasni	Di atas 45 tahun	Perempuan	SLTA	Di atas 20 tahun
32	Melani	15 - 25 tahun	Perempuan	S1	5 - 10 tahun

33	Rozal	15 - 25 tahun	Laki-laki	Lainnya	1 - 5 Tahun
34	Cinta	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	15 - 20 tahun
35	Ahmad	35 - 45 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun
36	Rinda	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
37	coula	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
38	Nurafnia	15 - 25 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
39	Rani	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
40	Chelsy	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
41	Tiar	35 - 45 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun
42	Eril	15 - 25 tahun	Laki-laki	Lainnya	1 - 5 Tahun
43	Ikhwal	15 - 25 tahun	Laki-laki	Lainnya	1 - 5 Tahun
44	Kiki Ayu	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
45	Naila	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
46	Selfi	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	10 -15 tahun
47	Egi	15 - 25 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
48	Masya	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
49	Elfina	15 - 25 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
50	Sandra	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
51	Antriani	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
52	Wadli	15 - 25 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
53	Lili	35 - 45 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
54	Diana	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
55	Nabila Sit	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
56	Abdullah	35 - 45 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
57	Winda S	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
58	Putra alif	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
59	Devi Auli	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
60	Dion Win	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
61	Gina Ang	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	5 - 10 tahun
62	Andre Pe	35 -45 tahun	Laki-laki	SLTA	5 - 10 tahun
63	Intan Pr	35 -45 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
64	Sheila S	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	5 - 10 tahun
65	Alex suto	35 -45 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun
66	Aldi Firm	35 -45 tahun	Laki-laki	SLTA	15 - 20 tahun
67	Viviani	15 - 25 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
68	Imas	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
69	Andika T	25 - 35 tahun	Laki-laki	S1	5 - 10 tahun
70	Rosalina	35 -45 tahun	Perempuan	S1	5 - 10 tahun
71	Aam muh	35 -45 tahun	Laki-laki	S1	10 -15 tahun
72	Erick gun	25 - 35 tahun	Laki-laki	S1	1 - 5 Tahun

73	Dewi M	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
74	Dean Rah	35 -45 tahun	Perempuan	S1	10 -15 tahun
75	Amelia	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
76	Rio septi	Di atas 45 tahun	Laki-laki	SLTA	15 - 20 tahun
77	Nova tris	35 -45 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
78	Wisika	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
79	Uswatun	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
80	Nggia	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	10 -15 tahun
81	Annisha	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
82	Yayun	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
83	Mhurny	35 -45 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
84	Abif	25 - 35 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun
85	Hesti	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
86	Ikal	15 - 25 tahun	Laki-laki	Lainnya	5 - 10 tahun
87	Fila	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
88	Natasya	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	1 - 5 Tahun
89	Angelah	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
90	Emilia	35 -45 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
91	Enjelina	15 - 25 tahun	Perempuan	SLTA	1 - 5 Tahun
92	Oktaviani	15 - 25 tahun	Perempuan	Lainnya	5 - 10 tahun
93	Sri ade	25 - 35 tahun	Perempuan	S1	1 - 5 Tahun
94	Lifda	25 - 35 tahun	Perempuan	SLTA	5 - 10 tahun
95	Firal Per	15 - 25 tahun	Laki-laki	S1	1 - 5 Tahun
96	Fazan	25 - 35 tahun	Laki-laki	S1	1 - 5 Tahun
97	Fikran	25 - 35 tahun	Laki-laki	S1	5 - 10 tahun
98	Darman	15 - 25 tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 5 Tahun
99	Ardi	35 -45 tahun	Laki-laki	SLTA	10 -15 tahun







**Tabulasi Data Kuesioner *Penalty Rate* (X2)**

Penalty Rate						
x1	x2	x3	x4	x5	x6	Total X2
4	3	4	3	4	4	22
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	3	3	10
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	1	3	3	4	3	17
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	5	4	3	22
3	4	4	4	4	4	23
4	4	5	3	5	4	25
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
3	3	4	4	5	5	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30
1	3	2	5	5	5	19
5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
2	3	4	3	4	1	17
4	4	3	4	5	3	23
3	4	4	4	2	4	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	2	3	4	3	18
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	4	5	24
3	4	5	3	4	5	24
4	4	4	3	3	3	21
4	4	5	4	5	3	25

2	4	4	4	4	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	4	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	3	4	5	24
4	5	5	5	4	4	27
4	4	2	2	4	2	18
4	4	3	4	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26
3	5	5	5	3	5	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	2	4	20
4	3	5	3	4	5	24
3	4	5	4	3	4	23
4	5	4	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	4	5	28
5	4	5	4	5	5	28
4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	4	4	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	4	5	5	28
4	5	4	5	5	4	27
4	5	4	5	4	4	26
5	5	4	5	4	5	28
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	3	25
5	4	4	3	4	5	25
5	4	4	3	4	5	25
4	5	4	4	3	5	25
4	5	4	3	4	5	25
5	4	5	4	3	4	25
4	5	4	3	4	5	25
5	4	3	4	4	5	25
4	4	4	4	3	3	22
4	3	5	4	5	5	26

4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	4	4	5	25
2	4	3	3	3	3	18
4	4	4	3	5	4	24
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	4	5	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
5	5	4	4	5	4	27
3	3	3	3	3	3	18
4	5	5	4	5	5	28
5	5	4	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	5	4	3	19
5	4	3	2	1	4	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
2	2	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	24

**Tabulasi Data Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak						
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
3	4	3	4	4	4	22
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	4	3	4	23
2	5	3	4	4	3	21
1	2	3	4	5	1	16
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	5	5	4	22
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	3	3	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
2	1	4	2	5	3	17
5	4	4	3	5	5	21
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	5	27
1	3	2	5	2	3	16
3	4	4	4	3	5	23
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	5	4	4	25
5	4	3	4	5	3	24
5	4	2	2	4	5	22

4	4	4	5	4	5	26
3	3	4	4	4	4	24
4	4	5	4	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	5	4	3	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	29
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26
5	3	5	3	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	3	3	4	24
3	4	5	4	3	5	24
4	5	4	4	3	4	24
5	4	5	3	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	5	4	27
4	4	5	4	5	5	27
4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	5	5	4	27
5	4	5	4	4	5	27
4	4	5	4	5	5	27
5	5	4	5	4	4	27
4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	5	5	4	27
4	4	5	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	4	4	3	4	5	25
4	5	4	3	4	5	25
5	4	3	4	4	5	25
4	5	4	4	3	5	25
5	5	4	3	4	5	26
5	4	5	3	4	5	26
5	4	4	3	4	5	25
4	4	4	3	4	4	23

5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	5	27
4	3	4	4	4	4	23
5	5	4	3	5	4	25
5	5	5	4	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	4	5	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	4	3	19
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
3	4	2	4	4	3	20
1	2	3	4	5	1	16
4	4	5	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
2	5	3	5	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24





	0.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	.50	.51	1	.44	.40	.41	.57	.40	.39	.34	.64	.44	.40	.37	.704**
	1**	5**		4**	9**	1**	2**	5**	4**	0**	5**	1**	8**	9**	







	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.05	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	0	0	0	0		0	3	0	0	0	2	0	0	
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.7	.57	.51	.57	.63	.46	.47	1	.49	.37	.48	.38	.32	.42	.31	.752**
	6**	8**	2**	4**	4**	3**		4**	6**	2**	3**	9**	7**	8**	

	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	1	0	1	
	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
X1.8	.46	.50	.40	.30	.30	.19	.49	1	.26	.30	.46	.22	.38	.31	.599**	
	6**	3**	5**	7**	2**	5	4**		0**	3**	2**	3*	2**	5**		

	.00	.00	.00	.00	.00	.05	.00		.00	.00	.00	.02	.00	.00	.000
	0	0	0	2	2	3	0		9	2	0	6	0	2	
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.9	.43	.49	.39	.43	.36	.45	.37	.26	1	.26	.31	.56	.35	.33	.634**
	5**	0**	4**	9**	6**	3**	6**	0**		1**	8**	2**	5**	4**	

	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	0	0	0	0	0	0	0	9		9	1	0	0	1	.000
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.10	.20	.50	.34	.34	.34	.52	.48	.30	.26	1	.37	.32	.50	.56	.655**
	6*	4**	0**	6**	1**	2**	2**	3**	1**		1**	5**	8**	7**	



	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	0	0	0	2	8	0	0	0	1	0		0	0	0	.000
	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
X1.12	.25	.34	.44	.41	.30	.30	.32	.22	.56	.32	.43	1	.58	.42	.635**
	2*	1**	1**	7**	2**	3**	9**	3*	2**	5**	0**		4**	6**	



	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.14	.29	.36	.37	.08	.18	.41	.31	.31	.33	.56	.50	.42	.41	1	.588**
	1**	7**	9**	6	8	2**	8**	5**	4**	7**	9**	6**	6**		

	.00	.00	.00	.39	.06	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
	4	0	0	9	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	
	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total_X1	.66	.72	.70	.66	.62	.63	.75	.59	.63	.65	.63	.63	.67	.58		1
	1**	0**	4**	5**	8**	9**	2**	9**	4**	5**	2**	5**	1**	8**		

	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
i	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e														
(														
2														
t														
e														
i														
l														
e														
c														
)														
	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas *Tax Administration services (X1)*

Validitas X1			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.661	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.704	0.1956	Valid
4	0,665	0.1956	Valid
5	0.628	0.1956	Valid
6	0.639	0.1956	Valid
7	0.725	0.1956	Valid
8	0.599	0.1956	Valid
9	0.634	0.1956	Valid
10	0.655	0.1956	Valid
11	0.632	0.1956	Valid
12	0.635	0.1956	Valid
13	0.671	0.1956	Valid
14	0.588	0.1956	Valid

### Rekupitulasi Pengujian Validitas Variabel *Penalty Rate* (X2)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.595**	.494**	.358**	.337**	.431**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.595**	1	.507**	.455**	.267**	.451**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.008	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	.494**	.507**	1	.451**	.326**	.551**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.358**	.455**	.451**	1	.443**	.376**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	.337**	.267**	.326**	.443**	1	.332**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.001	.000		.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	.431**	.451**	.551**	.376**	.332**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Total_X2	Pearson Correlation	.767**	.760**	.780**	.698**	.604**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas *Penalty Rate* (X2)

Validitas X2			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.767	0.1956	Valid
2	0.760	0.1956	Valid
3	0.780	0.1956	Valid
4	0,698	0.1956	Valid
5	0.604	0.1956	Valid
6	0.712	0.1956	Valid

## Rekapitulasi Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.543**	.486**	.095	.267**	.692**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.347	.008	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.543**	1	.370**	.432**	.228*	.518**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.023	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.486**	.370**	1	.252*	.375**	.540**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.095	.432**	.252*	1	.258**	.138	.534**
	Sig. (2-tailed)	.347	.000	.012		.010	.174	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.267**	.228*	.375**	.258**	1	.198*	.504**
	Sig. (2-tailed)	.008	.023	.000	.010		.050	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.692**	.518**	.540**	.138	.198*	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.174	.050		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Total_Y	Pearson Correlation	.725**	.720**	.745**	.534**	.504**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

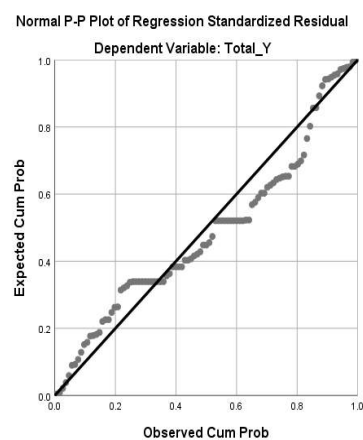
### Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Validitas Y			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.725	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.745	0.1956	Valid
4	0.534	0.1956	Valid
5	0.504	0.1956	Valid
6	0.707	0.1956	Valid

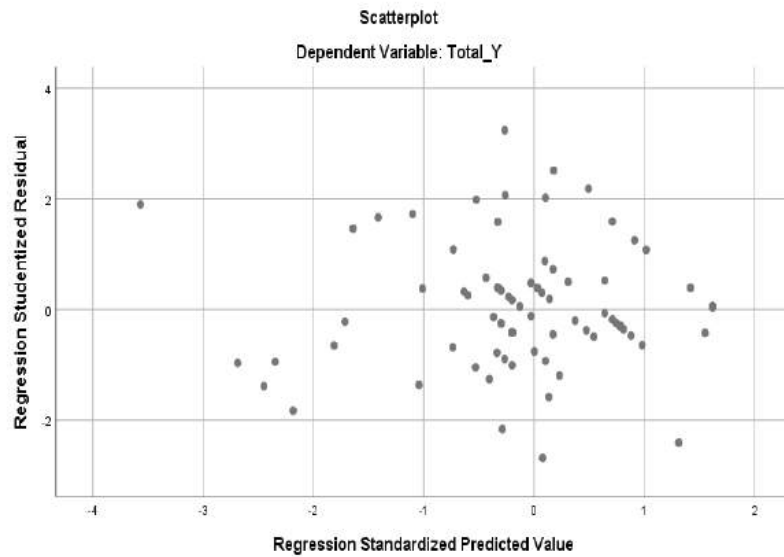
### B.2 Tes Uji Realibilitas

Variabel	R	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tax Administration Services (X1)</i>	0.60	0.779	Reliabel
<i>Penalty Rate (X2)</i>	0.60	0.621	Reliabel
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	0.60	0.822	Reliabel

### B.3 Tes Normalitas dengan Metode PP Plot



#### B.4 Tes Heteroskedastisitas dengan Metode Scatterplot



#### B.5 Tes Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004		
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000	.413	2.421
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008	.413	2.421

a. Dependent Variable: Total\_Y

## B.6 Tes Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008

a. Dependent Variable: Total\_Y

## B.7 Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008

a. Dependent Variable: Total\_Y

## B.8 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	805.095	2	402.547	138.739	.000 <sup>b</sup>
	Residual	278.542	96	2.901		
	Total	1083.636	98			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

**B.9 Tes Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.738	1.703
a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1				

## LAMPIRAN C ADMINISTRASI SKRIPSI

### C.1 Daftar Riwayat Hidup



#### DATA PRIBADI

Nama	: Wa Ode Nurul Fatma
Tempat, Tanggal Lahir	: Buton, 4 februari 2002
Alamat	: Jl Kali sun, Rt. 17. Rw 7, Kel. Lagoa Kec.Koja, Jakarta Utara14270
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
No. Telp	: 082291382361
E-mail	: Nurulfatma469@gmail.com

#### PENDIDIKAN FORMAL

2008 – 2014 : SDN 1 Mambulu

2014 – 2017 : SMPN 1 Sampolawa

2017 – 2020 : SMAN 1 Sampolawa

2021 – 2025 : Universitas Pertiwi

#### PENGALAMAN KERJA

-

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wa Ode Nurul Fatma  
 Prog./Jurusan : S1/Akuntansi  
 NIM : 21110061  
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Tax Administration Services dan Penalty Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Tanjung Priok  
 Dosen Pembimbing Materi : 1. Udin Saepudin  
 Dosen Pembimbing Teknis : 2. Sopian

Mengetahui,



Dr. Sri Mulyani, SE., MM

Wakil Rektor I

Bekasi, .....

Fakultas Ekonomi & Bisnis



Fa'uzobihi, S.Pd, M.Pd

Dekan

### KETENTUAN-KETENTUAN:

- 1 Kartu Bimbingan Skripsi diterbitkan untuk pelaksanaan bimbingan penelitian secara sistematis dan berkesinambungan. Perkembangan pelaksanaan penelitian mahasiswa dimonitor dan diverifikasi langsung oleh Dosen Pembimbing yang bersangkutan.
- 2 Kartu Bimbingan Skripsi ini diberikan kepada mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi atau pembuatan tugas akhir.
- 3 Kartu Bimbingan Skripsi ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi kepada Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk secara resmi oleh Pimpinan Akademik STIE PERTIWI
- 4 Setiap konsultasi atau pembimbingan harus dicatat materi yang dibahas tanggal pembimbingan dan tandatangan asli Dosen Pembimbing yang bersangkutan







## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

No. 245/SK/PB/UNPERTI/VII/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

**Nama** : Wa Ode Nurul Fatma  
**Nim** : 211110061  
**Program study** : S1 Akuntansi  
**Judul Skripsi** : Analisis Pengaruh Tax Administration Services dan Penalty Rate terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok

Berdasarkan hasil cek plagiarisme, **Skripsi** atas nama yang bersangkutan memenuhi persyaratan untuk diajukan ke dalam sidang (**22% similarity**) dan tidak melebihi dari batas maksimal 30% similarity.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Juli 2025



Ichsan Maulana, S.IP  
Pusat Belajar Universitas Pertiwi



Lampiran : Keputusan Pembimbing Pertama dan Pembimbing Kedua

Nomor : 045/FBT-Bis/DEK/SKep-TA/IV/2025

Tanggal : 15 April 2025

No.	Nama Pembimbing	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1	Pembimbing Pertama Udin Saepudin, S.E., M.Si., Ak., CA NIDN: 0414117905 No Telp: 0812-2364-6223	Wa Ode Nurul Fatma	21110061	Akuntansi
2	Pembimbing Kedua Sopian, S.E., M.Ak. NIDN: 0405018404			
3	No Telp: 0812-9177-6149  Judul skripsi: Analisis Pengaruh Tax Administration Services dan Penalty Rate terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok			