

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN UMKM PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI KPP PRATAMA MOJOKERTO**

SKRIPSI

Disusun oleh:

RATNA MUFIDAH

NIM: G92218089



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

2024

PERNYATAAN

Saya, Ratna Mufidah, G92218089, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya dari orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 18 Maret 2024

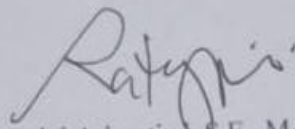


Ratna Mufidah
Nim. G92218089

Surabaya, 18 Maret 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ratna'.

Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INSENTIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN UMKM PADA MASA PANDEMI COVID-
19 DI KPP PRATAMA MOJOKERTO

Oleh

RATNA MUFIDAH

NIM: G92218089

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 18 Maret 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A.
NIP. 198905282019032014
(Penguji 1)
2. Ade Irma Suryani Lating, SE, M.S.A.
NIP. 199110012019032020
(Penguji 2)
3. Hastanti Agustin Rahayu, S.E., M.Acc.
NIP. 198308082018012001
(Penguji 3)
4. Selvia Eka Aristantia, S.A., M.A.
NIP. 199307302019032029
(Penguji 4)

Tanda Tangan

Ratna
Ade Irma
Hastanti
Selvia

Surabaya, 18 Maret 2024



Dekan
Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197003142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ratna Mufidah
NIM : G92218089
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam / Akuntansi
E-mail address : ratnamufidah75@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 di KPP Pratama Mojokerto

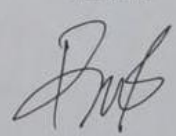
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Maret 2024

Penulis


(Ratna Mufidah)

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak ialah salah satu topik yang menarik untuk diteliti, karena merupakan pilar penting dalam pertahanan negara dalam bidang ekonomi. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 di KPP Pratama Mojokerto”. Bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penerapan metode dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian asosiatif menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dengan Menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan UMKM yang telah terdaftar dalam dinas tenaga kerja dan transmigrasi di Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan UMKM di Mojokerto.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is an interesting topic to research, because it is an important pillar in national defense in the economic field. This research is entitled "The Effect of Tax Incentives, Tax Sanctions and Tax Services on Taxpayer Compliance of MSME Entities During the Covid-19 Pandemic at KPP Pratama Mojokerto". Aims to find out partially and the influence of the independent variable on the dependent variable.

This research uses a quantitative approach with the application of the method in this research using associative research using a questionnaire as a data collection tool. By using primary data. The population in this study are MSME corporate taxpayers who have registered with the Manpower and Transmigration Service in Mojokerto Regency.

This research uses multiple linear regression analysis to test the influence of the independent variable on the dependent variable. The results of the research show that partially the variables tax incentives, tax sanctions, and tax services have a positive effect on MSME corporate taxpayer compliance in Mojokerto.

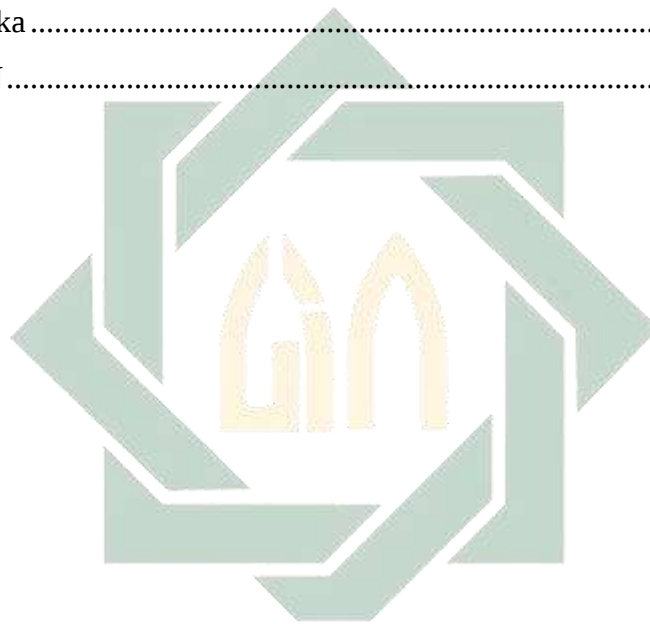
Key words: Taxpayer Compliance, Tax Incentives, Tax Sanctions, Tax Services.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 <u>P</u> ENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 <u>K</u> AJIAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3 Kerangka Konseptual	33
BAB 3 <u>M</u> ETODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4 Definisi Operasional.....	38
3.5. Jenis dan Sumber Data	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.8 Pengujian Hipotesis.....	46

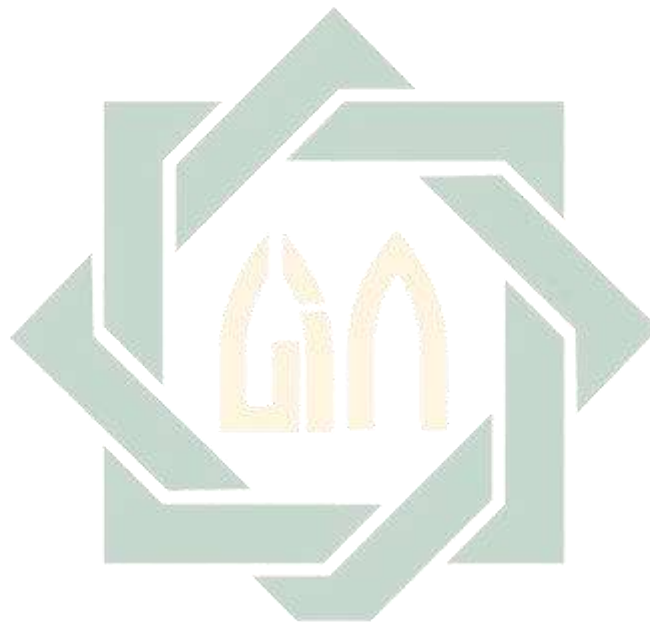
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.3 Pembahasan	61
BAB 5 PENUTUP	67
Daftar Pustaka	69
LAMPIRAN	73



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Mojokerto Tahun 2019 - 2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	37



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	33
---------------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Pustaka

Ahyar, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104.

Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 349–366.

Aripratiwi, R. A., & Hasbiy, K. U. (2023). EXAMINING THE DIMENSIONS OF CORPORATE TAXPAYER COMPLIANCE (Phenomenological Studies). *Jurnal Akuntansi Intergratif*, 9(1), 89–101.

Badan Pusat Statistik. (2023). *Usaha Mikro Kecil dan Menengah*.

Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334.

Birul Walidain, M. (2021). Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6, 1119–1132.

Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Penerbit Mitra Wacana Media*. Mitra Wacana Media.

DDTCNews, R. (n.d.). *Hadapi Covid-19, DJP Beri Berbagai Relaksasi Administrasi Pajak*.

Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9, 108–124.

Dian, K. (2021). Pemeriksaan dan Denda Saja Tidak Cukup Menuai Wajib Pajak Patuh. *DDTC News*.

Ginting, M. C., & Silitonga, Ivo maelina. (2019). Pengaruh Pendanaan Dari Luar Perusahaan dan Modal Sendiri Terhadap Tingkat Profitabilitas pada Perusahaan Property And Real Estate Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 195–204.

Hantono, H., & Sianturi, R. F. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan.

Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP), 1(1), 27–40.

Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia Edisi 2 - Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Penerbit Mitra Wacana Media.

Hermawan, S. (2019). *Akuntansi Keperilakuan*. UMSIDA PRESS.

Kawengian, P. V. ., Sabijono, H., & Budiarmo, N. S. (2017). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Paal Dua Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 480–494.

Kementerian Keuangan. (2020). *Juni 2020: Penerimaan Mengalami Tekanan Namun Mulai Terjadi Pembalikan Ekonomi ke Arah Positif*. 20 Juli 2020.

Krisnadeva, A. A. N., & Lely Aryani Merkusiwati, N. K. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425.

Limanseto, H. (2021). *UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia*. 21 Mei. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>

Lubis, R. (2017). pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 31–41.

Moch, C. (2020, May). Ratusan Buruh di Kabupaten Mojokerto Di-PHK, Akibat Pandemi Covid-19. *Jawa Pos Radar Mojokerto*. <https://news.ddtc.co.id/bagaimana-kondisi-pajak-daerah-di-kota-mojokerto-simak-di-sini-37389>

Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *dasar-dasar statistik penelitian*. Sibuku Media.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah, (2008).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Kementerian Sekretariat Negara 1 (2009).

Priyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

Regita, V., Jaya, A. J., & Faisal, A. R. (2022). The Influence of Tax Incentive Policies and Trust in the Government Due to the Impact of Covid-19 on the Compliance of Individual Taxpayers of UMKM at KPP Pratama Pangkalan Kerinci. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5, 1948–1958.

- Salim, A., & Haeruddin. (2019). *Dasar-Dasar Perpajakan (Berdasarkan UU & Peraturan Perpajakan Indonesia)*. LPP-Mitra Edukasi.
- Sekab Republik Indonesia, H. (2023). *Pemerintah Resmi Cabut Status Pandemi COVID-19*. <https://Setkab.Go.Id/Pemerintah-Resmi-Cabut-Status-Pandemi-Covid-19/>.
- Sholehah, L., & Ramayanti, R. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada Masa Covid 19. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 25.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Literasi Media Publishing*. Publishing, Literasi Media.
- Sofiana, L. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 17(1), 52–63.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Sumartik. (2018). *Perilaku Organisasi*. UMSIDA Press.
- surabaya pagi. (2020). *Ratusan UMKM Terancam Gulung Tikar , Pemkot Bantu Pemberdayaan*.
- Wakari Miracle, J., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Politico*, 10(1).
- Wardhani, S. R., Yogama, E. A., & Winiat, E. (n.d.). *Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak, Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Penanganan Dampak Covid-19*.
- Wardhani, S. R., Yogama, E. A., & Winiat, E. (2020). *Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak, Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Penanganan Dampak Covid-19*. 1–17.
- Yuesti, A., & Merawaty, L. K. (2019). *Akuntansi Keprilakuan*. CV. Noah Aletheia.
- <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

Yulia, permatasari intan. (2022). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Kesadaran, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Denggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali). *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 356–365.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A