



**PENGARUH KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
DI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Ira Rikawati**

**NIM 100810301061**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**PENGARUH KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
DI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Jurusan Akuntansi (S1)  
dan mencapai gelar sarjana

Oleh

**Ira Rikawati  
NIM 100810301061**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan Menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapakku Hermanto dan Ibuku Purwati tercinta, terimakasih untuk doa, cinta, kasih sayang dan segalanya yang tidak terbatas dan tidak mungkin dapat terbalas;
2. Kakakku Entik Atalia Purwati, yang sudah seperti ibu kedua;
3. Dayvis Suryadana, inspirasiku;
4. Guru-Guruku sejak Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi;
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## MOTTO

*Bersabarlah kepada setiap orang,  
tetapi lebih bersabarlah kepada dirimu sendiri. Janganlah gelisah  
karena ketidaksempurnaan dan bangunlah selalu  
dengan perkasa dari suatu kejatuhan.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>[http://www.kumpulan\\_kata\\_mutiara\\_hadis\\_dan\\_al-qur'an\\_artikel\\_Islami.htm](http://www.kumpulan_kata_mutiara_hadis_dan_al-qur'an_artikel_Islami.htm).

[12 Oktober 2014]

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ira Rikawati

NIM : 100810301061

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember” adalah benar- benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2014

Yang menyatakan,

Ira Rikawati

NIM 100810301061

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
DI KABUPATEN JEMBER**

**Oleh:**

**Ira Rikawati  
NIM 100810301061**

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1 : Drs. Djoko Supatmoko, MM. Ak.

Dosen Pembimbing 2 : Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak.

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan  
Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember

Nama Mahasiswa : Ira Rikawati

Nomor Induk Mahasiswa : 100810301061

Jurusan : S1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 8 Oktober 2014

Yang Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Djoko Supatmoko, MM. Ak  
NIP. 19550227 198403 1 001

Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak.  
NIP. 19670102 199203 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Alwan S. Kustono, SE., M.Si, Ak  
NIP. 19720416 200112 1 001

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM DI KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ira Rikawati

NIM : 100810301061

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

27 Oktober 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Kartika, S.E., M.Sc., Ak (.....)  
NIP. 198202072008122002

Sekretaris : Drs. Wasito, M.Si., Ak (.....)  
NIP. 196001031991031001

Anggota : Wahyu Agus Winarno, S.E., M.Sc., Ak (.....)  
NIP. 198308102006041001

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Dekan

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.  
NIP 19630614 199002 1 001



**Ira Rikawati**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada aparat pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Data penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan kepada aparat pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Kepercayaan kepada Aparat Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

**Ira Rikawati**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

**ABSTRACT**

*The purposes of this research is to examine the influence of trust on tax authorities and quality of fiskus service on taxpayer compliance of SMEs in Jember. The data of this research were taken through the distribution of questionnaires to taxpayers that are specific in micro, small, medium business that listed on KPP Pratama Jember. Sample collection methods used in this research was convenience sampling. This research used multiple linear regression analysis to test data research with level of significant 0,05. The result showed that trust on tax authorities and quality of fiskus service have positive influence on taxpayer compliance of micro, small, and medium business (SMEs) in Jember.*

*Keywords : Trust on Tax Authorities, Quality of Fiskus Service, Taxpayer Compliance of SMEs*

## RINGKASAN

**Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember;** Ira Rikawati, 100810301061; 2014: 56 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pajak memiliki peranan yang sangat dominan terhadap pendapatan negara pada masa sekarang ini. Hal ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang diatur oleh perundang-undangan (Jatmiko, 2006).

. *Tax ratio* (rasio pajak) merupakan jumlah perbandingan antara penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Rendahnya *tax ratio* disebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Lambannya kenaikan *tax ratio* dikarenakan masih banyaknya kebocoran pajak terkait dengan belum baiknya pengelolaan potensi pajak yang masih dirongrong pungutan liar, suap dan korupsi pajak (Berita Pajak, 4 Mei 2010 dalam Dewinta, 2012) sehingga menyebabkan persepsi negatif masyarakat terhadap pengelolaan pajak di negeri ini (Dewinta, 2012).

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat ironis apabila dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Dari tahun ke tahun tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia terus menunjukkan tren yang positif terutama dalam sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) (Putri, 2013). Menurut hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) Propinsi Jawa Timur, jumlah pelaku UMKM di Jawa Timur mencapai 6,8 juta. Dari angka tersebut, Kabupaten Jember memiliki kontribusi sebesar 424.151 usaha dan menjadi penyumbang terbesar jumlah UMKM di Jawa Timur ([www.memotimuronline.com](http://www.memotimuronline.com)).

Apabila tingkat pertumbuhan UMKM juga diimbangi dengan tingkat kepatuhan pajak pemilik UMKM dengan mendaftarkan usahanya agar

memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka angka penerimaan pajak akan meningkat sehingga *tax ratio* Indonesia juga akan mengalami kenaikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada aparat pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian adalah seluruh UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah UMKM yang terdaftar hingga tahun 2013 dan memiliki penghasilan bruto tidak melebihi 4,8 miliar dalam satu tahun. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis pertama, variabel kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai t hitung sebesar 2,152. Hal ini menunjukkan nilai t hitung  $2,152 > t$  tabel 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Hasil pengujian hipotesis kedua, variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung sebesar 2,375. Hal ini menunjukkan nilai t hitung  $2,375 > t$  tabel 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil uji statistik F, didapat bahwa nilai F hitung sebesar 13,986 lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 3,24. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. M. Fathorrozi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Jember;
3. Nining Ika Wahyuni, SE, M.Sc, Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Drs. Djoko Supatmoko, MM. Ak., selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya;
5. Kartika, S.E., M.Sc., Ak., Drs. Wasito, M.Si., Ak., serta Wahyu Agus Winarno, S.E., M.Sc., Ak., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan dan saran;
6. Seluruh dosen akuntansi yang telah memberikan pemahaman dan ilmu tentang akuntansi;
7. DJP Kanwil Jawa Timur III Malang yang telah bersedia memberikan ijin penelitian;
8. KPP Pratama Jember yang telah bersedia membantu dalam penelitian;
9. Bapak dan Ibu serta keluarga besar di rumah yang selalu memberikan do’a, kasih sayang, dan semangat;
10. Ponakanku tersayang Amelia Sasikhirana Hasyim yang kecerewetannya selalu membuat rindu untuk pulang;

11. Dayvis Suryadana, terimakasih sudah menemani dan tidak pernah lelah memberi perhatian, semangat serta membantu dalam proses penelitian juga;
12. Keluarga keduaku (teman-teman, adek-adek, dan emak), kosan Jawa 2E No.18 sebelah masjid yang selalu ceria;
13. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya Novianti, Niasty, Novi A, Rosy R;
14. Teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2010 Fakultas Ekonomi Universitas jember;
15. Para responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya;
16. Semua pihak yang tidak dapat sebutkan satu-persatu;

Penulis menyadari kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	8
2.1.1 Teori Pembelajaran Sosial .....	8
2.1.2 Pengertian Pajak .....	9
2.1.3 Fungsi Pajak .....	9
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak .....	11
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	12
2.1.6 Kepercayaan kepada Aparat Pajak .....	12
2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	15

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
2.1.9 Pengusaha Kena Pajak .....	18
2.1.10 Usaha Mikro .....	19
2.1.11 Usaha Kecil .....	20
2.1.12 Usaha Menengah .....	20
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	28
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional</b>	
Variabel .....	28
<b>3.5 Metode Analisis Data .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5.1 Statistik Deskriptif .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5.2 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>30</b>
3.5.2.1 Uji Validitas .....	30
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
<b>3.5.3 Pengujian Asumsi Klasik .....</b>	<b>31</b>
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	31
3.5.3.2 Uji Multikolonieritas .....	32
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	32
<b>3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.5 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>34</b>
3.5.5.1 Koefisien Determinasi .....	34
3.5.5.2 Uji Statistik F .....	35
3.5.5.3 Uji Statistik t .....	35
<b>3.6 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Analisis Deskriptif .....</b>	<b>38</b>



<b>4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>4.3 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>41</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	42
<b>4.4 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>43</b>
4.4.1 Uji Normalitas .....	43
4.4.2 Uji Multikolonieritas .....	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
<b>4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>45</b>
<b>4.6 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>46</b>
4.6.1 Koefisien Determinasi .....	46
4.6.2 Uji Statistik F .....	46
4.6.3 Uji Statistik t .....	47
<b>4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Keterbatasan .....	51
5.3 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Realisasi Penerimaan Negara .....	1
1.2 <i>Tax Ratio</i> Indonesia .....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
4.1 Distribusi Kuesioner .....	39
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	40
4.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas .....	41
4.4 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	42
4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	43
4.6 Hasil Uji Multikolonieritas .....	44
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.9 Hasil Nilai Adjusted R <sup>2</sup> .....	46
4.10 Hasil Uji Statistik F .....	47
4.11 Hasil Uji Statistik t .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Statistik Deskriptif Penelitian
Lampiran 4	Uji Kualitas Data
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Analisis Regresi Linier Berganda