

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Tembilahan Pada KP2KP** ” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada : Semua yang telah memberikan masukan, bimbingan, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk penulis. Dengan segala hormat dan kerendahan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Keluarga besarku, teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang memberikan kasih sayang kepada penulis sedari kecil sampai saat ini dan untuk yang seterusnya dan motivasi untuk selalu berjuang demi masa depan yang cerah. Hanya doa yang penulis panjatkan untuk saat ini kepada Allah SWT kiranya Ayah dan Ibu diberi selalu kesehatan, panjang umur hingga dapat menyaksikan penulis diwisuda nantinya dan diampuni segala dosanya. Serta tak lupa pula Adek saya tersayang yang selalu memotivasi penulis.

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk *Kedua orang tua* penulis tersayang, Ayahanda dan Ibunda yang telah menjadi *orang tua* terhebat. Terima kasih atas semua cinta yang telah diberikan kepada saya. Karena berkat pengorbanan waktunya, materinya, semangat darinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.
2. Bapak Dr. Najamuddin. Lc, MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri
3. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, SE., M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
4. Ibu Ria Febrina, SE.,M. Ak, Ak selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
5. Ibu Yusriwati, S.E., M.Si., selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak berperan dalam memberikan arahan penulis saran dan masukan-masukan

sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai waktu yang diharapkan.

6. Bapak Dr. Badewin, S.E., M.Si., selaku dosen Pembimbingan II yang telah memberikan arahan penulis dalam penulisan skripsi ini dan juga yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dalam memeriksa hasil penelitian yang penulis lakukan sehingga dapat juga selesai dengan waktu yang diharapkan.
7. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
8. Buat Adek kandung terimakasih atas dukungan dan doanya.
9. Terima kasih buat yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut namanya.
10. Terakhir tidak kalah penting saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terimakasih karena telah percaya kepada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terimakasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri dengan segala kekurangan dan kelebihan, terimakasih karena sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun kendala yang dihadapi dalam proses penyusunan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berharap akan masukan serta kritik dan saran agar skripsi ini bisa dijadikan salah satu contoh yang baik untuk skripsi-skripsi di masa yang akan datang.

Tembilahan, juli 2024

Penulis,

TANIAH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teoritis.....	14
2.1.1 Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	15
2.1.3 Sanksi Pajak	17
2.1.4 Biaya kepatuhan pajak	19
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	21
2.2 penelitian terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32

3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	33
3.5 Definisi Operasional Variabel Dan pengukuran Variabel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.3 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	711
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1	Mitra Kerja KP2KP Pemda	46
Tabel 4.2	Mitra Kerja KP2KP Non Pemda	47
Tabel 4.3	Distribusi Kuesioner.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden	49
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan petugas pajak (X_1)..	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel sanksi perpajakan (X_2).....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel biaya kepatuhan pajak (X_3).....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji validitas kepatuhan wajib pajak umkm (Y)	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11	Uji Normalitas	55
Tabel 4.12	Uji Multikolonieritas	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi linier Berganda	58
Tabel 4.14	Hasil Uji parsial (T).....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan (F).....	60
Tabel 4.16	Hasil uji Koefisien Determinasi/ <i>Adjusted R Square</i> (R^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas.....	56

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Taniah
Tempat Tanggal Lahir : Sungai Luar, 04-10-2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Mahasiswa
Alamat : Simpang Jaya
Kewarganegaraan : Wni
Agama : Islam
Nomor handphone : 082283676253
Email : taniahnia@gmail.com

Pendidikan:

1. SD Pp Al Rasyid Simpang Jaya Sei Luar
2. SMP Pp Al Rasyid Simpang Jaya Sei Luar
3. SMA Pp Al Rasyid Simpang Jaya Sei Luar
4. Pendidikan sarjana universitas islam Indragiri (Unisi)

Pengalaman organisasi :

1. Bem Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
2. Himpunan Masiswa Jurusan Akuntansi (Hmja)

Minat dan keahlian yang dimiliki

1. berwirausaha (UMKM)

Hormat Saya

Taniah