

SKRIPSI
PENGARUH PERUBAHAN PENGETAHUAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI, KEPERCAYAAN
TERHADAP PEMERINTAHAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WPOP UMKM DI PERTOKOAN GLODOK MAKMUR



DISUSUN OLEH:
NAMA : MENI FEBRYANTI
NIM : 125210251

UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT KELULUSAN
MATA KULIAH SKRIPSI

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

2024

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

**PENGARUH PERUBAHAN PENGETAHUAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI, KEPERCAYAAN
TERHADAP PEMERINTAHAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WPOP UMKM DI PERTOKOAN GLODOK MAKMUR**



DISUSUN OLEH:

NAMA : MENI FEBRYANTI

NIM : 125210251

**UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT KELULUSAN
MATA KULIAH SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Meni Febryanti

N P M (Nomor Pokok Mhs) : 125210251

Program Studi : S1 Jurusan Akuntansi

A l a m a t : Jl. Kintamani Utara Blok LB No. 45A

Telp : _____ HP : 628158378881

1. Melakukan plagiat / menyontek
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya
3. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan S1 Akuntansi dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya)

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Meni Febranty

1. Di foto copy 4x untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Asli dikembalikan ke Jurusan Akuntansi.
3. Harap dilampirkan pada setiap Soft Cover maupun Hard Cover Skripsi.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Persetujuan

Nama : MENI FEBRYANTI
NIM : 125210251
Program Studi : AKUNTANSI BISNIS
Judul : Pengaruh perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepercayaan terhadap Pemerintahan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur

Proposal Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 22-Oktober-2024

Pembimbing:
ESTRALITA TRISNAWATI, S.E., Ak., M.Si.,
Dr., BKP.
NIK/NIP: 10199025



HALAMAN PENGESAHAN

Pengesahan

Nama : MENI FEBRYANTI
NIM : 125210251
Program Studi : AKUNTANSI BISNIS
Judul Skripsi : Pengaruh perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepercayaan terhadap Pemerintahan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur
Title : The Influence of Changes in Value-Added Tax Knowledge, Trust in Government, and Tax Service Quality on the Compliance of Individual Taxpayers in SMEs at Glodok Makmur Shopping Center

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi AKUNTANSI BISNIS Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tarumanagara pada tanggal 08-Januari-2025.

Tim Penguji:

1. AGUSTIN EKADJAJA, S.E., M.Si., Ak., CA.
2. ESTRALITA TRISNAWATI, S.E., Ak., M.Si., Dr., BKP.
3. SRI DARYANTI, Dra.Ak,MM

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS**.

Pembimbing:
ESTRALITA TRISNAWATI, S.E., Ak., M.Si.,
Dr., BKP.
NIK/NIP: 10199025



Jakarta, 08-Januari-2025

Ketua Program Studi



HENDRO LUKMAN, Dr. SE,MM,Akt,CPMA, CA,CPA (Aust.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

**PENGARUH PERUBAHAN PENGETAHUAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI, KEPERCAYAAN TERHADAP
PEMERINTAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WPOP UMKM DI PERTOKOAN
GLODOK MAKMUR**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perubahan pengetahuan pajak pertambahan nilai, kepercayaan terhadap pemerintahan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) UMKM di Kawasan Pertokoan Glodok Makmur, Jakarta Barat. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, dengan total sampel sebanyak 61 yang telah ditentukan melalui rumus Slovin, namun hanya 45 kuesioner yang kembali dan valid untuk dianalisis. Data dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda yang diolah melalui SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan pengetahuan pajak pertambahan nilai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kepercayaan kepada pemerintahan dan kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepercayaan terhadap Pemerintahan, Kualitas Pelayanan pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of changes in value-added tax (VAT) knowledge, trust in the government, and the quality of tax services on the compliance of individual taxpayers (WPOP) in MSMEs located in the Glodok Makmur Shopping Area, West Jakarta. The sampling technique used was simple random sampling, with a total of 61 respondents determined using the Slovin formula; however, only 45 questionnaires were returned and valid for analysis. Data analysis was conducted using multiple linear regression methods processed through SPSS version 30. The results indicate that changes in VAT knowledge have a positive and significant impact on taxpayer compliance. However, trust in the government and the quality of tax services do not significantly affect taxpayer compliance.

Keywords: *Changes in VAT Knowledge, Trust in Government, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus atas rahmat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepercayaan terhadap Pemerintahan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program sarjana di Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima yang sebesar-besarnya kepada :

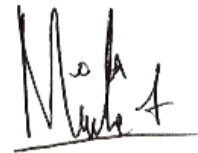
1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kekuatan, hikmat, dan kesehatan selama penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., M.M. selaku Rektor Universitas Tarumanagara.
3. Prof. Dr. Rasji, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor I.
4. Prof. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Hendro Lukman, S.E., M.M., CPMA, CA, CPA (Aust.), CSRS, ACPA selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi.
6. Elsa Imelda S.E., Akt., M.Si., CA selaku Sekretaris I Program Studi Sarjana Akuntansi.
7. Henny Wirianata, S.E., M.Si., Akt., CA selaku Sekretaris II Program Studi Sarjana Akuntansi.
8. Ibu Estralita Trisnawati S.E., Ak., M.Si., Dr., BKP. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan masukan serta arahan berharga selama proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama perkuliahan di Universitas Tarumanagara.

10. Orang tua, pasangan, keluarga, dan rekan kerja penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi yang tiada henti.
11. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Tarumanagara yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari aspek isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembaca, serta dapat menjadi referensi bagi adik tingkat dalam penulisan skripsi, khususnya Akuntansi.

Akhir kata, kiranya segala hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus.

Jakarta, 9 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Meni Febryanti', written over a horizontal line.

(Meni Febryanti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan dan Manfaat.....	7
1. Tujuan	7
2. Manfaat	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Gambaran Umum.....	9
B. Definisi Konseptual Variabel.....	10
1. Perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai	10
2. Kepercayaan terhadap Pemerintahan.....	11

3.	Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) UMKM	12
C.	Kaitan antara Variabel-variabel	13
1.	Hubungan antara perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Pemerintahan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	14
3.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
D.	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	20
1.	Kerangka Pemikiran	20
2.	Pengembangan Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN		24
A.	Design Penelitian	24
B.	Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel	24
C.	Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	26
D.	Analisis Validitas dan Realibilitas.....	30
1.	Analisis Validitas Data <i>Pre-test</i>	31
2.	Analisis Reliabilitas Data <i>Pre-test</i>	34
E.	Analisis Data.....	35
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	35
2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.	<i>Uji Statistik Fisher (F)</i>	36
4.	<i>Uji Statistik t</i>	37
F.	Asumsi Analisis Data.....	37
1.	Uji Asumsi Klasik.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
A.	Deskripsi Subjek Penelitian	39
1.	Statistik Deskriptif Kuesioner.....	40

2. Statistik Deskriptif Responden	41
B. Hasil Uji Analisis Data	44
1. Pengujian terhadap Instrumen Penelitian	44
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	50
a. Hasil Analisis Data	55
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
2. Uji Koefisien Determinasi	57
3. Uji Statistik f.....	58
4. Uji Statistik t	59
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	26
Tabel 3. 2 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	27
Tabel 3. 3 Indikator dan Item Pernyataan Variabel perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai.....	28
Tabel 3. 4 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Kepercayaan terhadap Pemerintahan	29
Tabel 3. 5 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai.....	32
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan terhadap Pemerintahan.....	33
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	33
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
 Tabel 4. 1 Distribusi dan penjelasan lengkap mengenai kuesioner	 41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan terhadap Pemerintahan	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	48

Tabel 4. 7 Hasil uji normalitas	50
Tabel 4. 8 Hasil uji multikolinearitas	51
Tabel 4. 9 Hasil uji heterokedastisitas	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik f	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik t	60
Tabel 4. 16 Perbandingan Penelitian Ini dengan Penelitian Sebelumnya	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Diagram lingkaran yang menunjukkan frekuensi berdasarkan jenis kelamin.....	42
Gambar 4. 2 Diagram lingkaran yang menunjukkan frekuensi berdasarkan jenis usia	42
Gambar 4. 3 Diagram lingkaran yang menunjukkan frekuensi berdasarkan jenis pendidikan terakhir	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas <i>Pre-test</i>	76
Lampiran 3 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	78
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas <i>Post-test</i>	79
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Post-test</i>	81
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	82
Lampiran 7 Hasil Turnitin	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Sistem perekonomian saat ini bertumpu pada penerimaan pajak yang merupakan salah satu sumber pendapatan utama. Untuk mendorong kemajuan ekonomi, melindungi kesejahteraan masyarakat, dan memastikan kemandirian ekonomi, pajak memegang peranan penting dan strategis. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu bentuk pemungutan pendapatan pemerintah yang paling dikenal di Indonesia. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dipungut atas semua pembelian barang dan jasa; tarifnya berubah sesuai dengan peraturan pemerintah baru yang dituangkan dalam UU HPP No. 7 Tahun 2021. Menaikkan tarif pajak pertambahan nilai dari 11% menjadi 12% merupakan salah satu ketentuan terpenting dalam UU HPP, yang berupaya mencapai pembangunan ekonomi jangka panjang dan mempercepat proses pemulihan. Untuk lebih memajukan tujuan membangun masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera, undang-undang ini berupaya memaksimalkan sumber daya negara untuk tujuan mendukung pembangunan nasional secara mandiri. Selain membangun sistem perpajakan yang lebih adil dan memastikan legalitasnya, upaya ini bertujuan untuk mereformasi proses administrasi, mengintegrasikan kebijakan perpajakan, memperluas basis pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela, dan sebagainya.

Namun, kebijakan baru tersebut menimbulkan sejumlah kendala, khususnya terkait kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang termasuk dalam kelompok UMKM. Banyak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang mengalami kendala dalam memahami dan

mematuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi ini menjadi penting bagi WPOP usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) karena menyoroti berbagai permasalahan yang memengaruhi kepatuhan pajak, khususnya di kawasan komersial seperti Pertokoan Glodok Makmur di Jakarta.

Kepatuhan pajak itu rumit, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, karena banyaknya variabel yang memengaruhinya. Pengetahuan pajak bertindak sebagai variabel perantara antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian oleh Wardani dan Wati (2018). Memperoleh pengetahuan pajak sangat penting bagi wajib pajak untuk mematuhi hukum. Faktor-faktor yang memotivasi kepatuhan pajak WPOP meliputi keakraban dengan undang-undang perpajakan, kualitas layanan, pengetahuan wajib pajak, dan kemungkinan sanksi keuangan (As'ari, 2018). Salah satu pilar utama dalam menghasilkan wajib pajak yang patuh, mungkin, adalah keakraban dengan undang-undang perpajakan. Soda et al. (2021) mendukung gagasan bahwa wajib pajak harus memahami dasar-dasar pajak karena sulit bagi mereka untuk memenuhi tanggung jawab mereka dengan benar jika mereka tidak melakukannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh pengetahuan pajak, menurut penelitian (Hartini dan Sopian, 2018) (Zulkarnain dan Iskandar, 2019).

Meskipun demikian, menurut penelitian Sihombing dan Maharani (2020) yang difokuskan pada Wilayah Desa Kebon Jeruk, kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan wajib pajak tentang kewajiban perpajakannya, kualitas layanan perpajakannya, dan sanksi perpajakannya tidak berdampak. Meskipun informasi dan layanan perpajakan telah mengalami kemajuan, kesadaran wajib pajak masih menjadi komponen terpenting dalam mendorong kepatuhan, menurut temuan ini.

Lebih jauh, kepercayaan terhadap pemerintah merupakan komponen penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh kepercayaan terhadap pemerintah, dengan rasa keadilan pajak sebagai variabel perantara (Zainudin et al., 2022). Ketika masyarakat yakin bahwa pemerintah bersikap adil terhadap pajak dan undang-undang, mereka cenderung akan mematuhi tanggung jawab mereka. Persepsi ini menyusun kepercayaan bahwa pemerintah menggunakan pajak yang telah dibayarkan dengan transparan dan untuk kepentingan masyarakat yang nyata. Namun, penelitian oleh Zulkarnain dan Iskandar (2019) mendapatkan hasil sebaliknya yang bertolak belakang.

Terkait usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), tantangan kepatuhan pajak lebih rumit. Kepercayaan pemerintah, program insentif pajak, dan keuntungan pajak semuanya berperan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak di kalangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Latief dan Mapparenta, 2020). Kepercayaan pemerintah dapat mendorong usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk lebih patuh dalam memenuhi tanggung jawabnya, menurut penelitian ini.

Selain itu, kualitas layanan pajak merupakan komponen utama dalam mendorong masyarakat untuk membayar pajak sesuai dengan porsinya. Faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara adalah kualitas layanan pajak dan beratnya sanksi pajak (Iriyanto dan Rohman, 2022). Wajib pajak akan lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya jika menggunakan layanan pajak yang profesional dan berkualitas. Pelanggan dapat kehilangan kepercayaan terhadap sistem pajak dan menolak membayar jika mendapatkan layanan yang buruk. Oleh karena itu, di kawasan komersial yang padat penduduk seperti Pertokoan Glodok Makmur, peningkatan kepatuhan wajib pajak harus difokuskan pada penyediaan layanan pajak yang berkualitas.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan, kesadaran, sanksi pajak, kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah, dan tarif pajak (Toniarta dan Merkusiwati, 2023). Dari penelitian ini jelas terlihat bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak boleh mengabaikan kriteria penting lainnya seperti kualitas layanan dan kewajiban tarif pajak. Penelitian ini mendukung temuan Iriyanto dan Rohman (2022) yang juga menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh layanan yang bermutu. Kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan pajak, menurut penelitian ini, yang bertentangan dengan temuan Sihombing dan Maharani (2020) dan As'ari (2018).

Motivasi peneliti untuk melakukan penelitian ini dilandaskan pada alasan mendalam yaitu perubahan kebijakan tarif PPN yang sangat penting untuk diteliti karena berdampak secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya UMKM. Perubahan tarif pajak dari 11% menjadi 12% yang tertuang dalam UU HPP dianggap menjadi langkah yang penting dalam penyesuaian kebijakan fiskal untuk kebutuhan ekonomi nasional, tetapi mampu memberikan beban lebih bagi UMKM yang sudah menghadapi berbagai kendala dalam melaksanakan bisnis mereka, Sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia, oleh karena itu penting untuk memahami bagaimana perubahan ini akan memengaruhi perilaku wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perubahan pengetahuan pajak pertambahan nilai, kepercayaan terhadap pemerintah, dan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur terhadap kepatuhan wajib pajak. Judul penelitian ini adalah **“Pengaruh perubahan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepercayaan terhadap Pemerintahan, dan**

Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur”.

2. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah berikut telah diidentifikasi untuk penelitian ini berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan:

- a. Rendahnya kepatuhan WPOP UMKM di Kawasan Glodok Makmur dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan terhadap kewajiban pajak.
- b. Rendahnya pengetahuan perpajakan menyebabkan ketidakmampuan wajib pajak untuk mengikuti kebijakan baru.
- c. Kepercayaan terhadap pemerintahan yang rendah mengurangi motivasi untuk patuh.
- d. Kualitas pelayanan pajak yang kurang memadai dapat menghambat pelaksanaan kewajiban perpajakan.
- e. Perubahan tarif PPN menambah beban bagi UMKM, sehingga perlu dianalisis dampaknya terhadap perilaku kepatuhan.

3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan fokus penelitian yang lebih spesifik dan relevan. Penelitian ini hanya akan mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tergolong sebagai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Pertokoan Glodok Makmur, Jakarta Barat. Alasan memilih subjek ini adalah karena Glodok Makmur merupakan salah satu pusat perdagangan yang dipenuhi oleh pelaku UMKM, sehingga representatif untuk mengkaji kepatuhan pajak di sektor tersebut. Penelitian ini tidak mencakup WPOP di luar kawasan Glodok atau pelaku usaha yang tidak tergolong UMKM.

Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan dibatasi pada tiga faktor utama, yaitu pengetahuan tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN), kepercayaan terhadap pemerintahan, dan kualitas

pelayanan pajak. Dengan fokus pada tiga variabel ini, penelitian dapat lebih mendalam dalam memahami pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak.

Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan pajak dari WPOP yang menjalankan UMKM di Glodok. Kepatuhan ini diukur dari seberapa konsisten mereka melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku. Fokus pada kepatuhan WPOP UMKM dipilih karena kelompok ini sering menghadapi tantangan dalam memahami aturan pajak, terutama dengan adanya perubahan kebijakan seperti kenaikan tarif PPN.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan deskriptif. Untuk mendapatkan data tersebut, dilakukan survei terhadap pelaku UMKM di Glodok. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis data menggunakan regresi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan hasil yang terukur dan objektif.

4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang disarankan didasarkan pada identifikasi dan batasan masalah:

1. Apakah perubahan pengetahuan mengenai pajak pertambahan nilai (PPN) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kawasan pertokoan Glodok Makmur, Jakarta Barat?
2. Apakah kepercayaan terhadap pemerintahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kawasan pertokoan Glodok Makmur, Jakarta Barat?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kawasan pertokoan Glodok Makmur, Jakarta Barat?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut melalui rumusan masalahnya:

1. Apakah perubahan pengetahuan tentang tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) UMKM di Pertokoan Glodok Makmur?
2. Apakah kepercayaan WPOP UMKM terhadap pemerintah memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) UMKM di Pertokoan Glodok Makmur dalam memenuhi kewajiban perpajakan?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak yang diterima oleh WPOP UMKM di Pertokoan Glodok Makmur berperan dalam memengaruhi kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak?

2. Manfaat

Dipercayai bahwa banyak orang akan memperoleh manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Wajib Pajak Perorangan (WPOP) UMKM dapat memperoleh manfaat dari studi ini sebagai titik awal untuk penelitian di masa mendatang tentang dampak perubahan keyakinan tentang pajak pertambahan nilai, kepercayaan pemerintah, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan WPOP. Studi tambahan tentang dampak kebijakan pajak di masa mendatang dapat dibangun berdasarkan data empiris yang dikumpulkan.

Faktor tambahan yang mungkin memengaruhi kepatuhan pembayar pajak UMKM WPOP meliputi sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan, sanksi

perpajakan, persepsi kewajaran, manfaat pajak, kebijakan insentif pajak, tarif pajak, dan insentif pajak; studi ini membuka jalan bagi penelitian masa depan untuk memasukkan atau menambahkan variabel-variabel ini.

Dengan membandingkan temuan dari penelitian ini sebelum dan sesudah penerapan tarif PPN baru sebesar 12% PPN, peneliti masa depan akan memiliki landasan yang kuat untuk menilai efektivitas kebijakan pajak.

2. Sebagai syarat kelulusan

Peneliti melakukan penelitian ini sebagai bagian dari persyaratan kelulusan program gelar sarjana mereka. Selain memenuhi persyaratan mata kuliah, penulisan tesis ini memberi penulis kesempatan untuk mempraktikkan pemikiran analitis, kritis, dan metodis saat mereka berupaya menyelesaikan masalah yang muncul selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- As' Ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76.
- Basiroh, A., & Sari, I. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Pelaku Usaha Online. *Gorontalo Accounting Journal*, 7, 324–331.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis mutivariete dengan program IBM SPSS 23 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25(9th Ed.). Badan Penerbit Undip.
- Hartini, O., & Sopian, D. (2018). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 10(2), 43-56.
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16-31.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta, M. (2020). Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(3), 270-289.
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. *JCA of Economics and Business*, 1(01).
- Soda, J., Sondakh, J. J., & Budiarmo, N. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1).
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), 48-61.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4955-4967.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel

- intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.
- Zainudin, F. M. R., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107-121.
- Zulkarnain, Z., & Iskandar, E. A. (2019). Kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan dan kepercayaan pada pemerintah. *Cakrawala Repositori IMWI*, 2(1), 87-99.