

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK UMKM
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Sawahan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

DUWL RATNASARI

NBI : 1111700132

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK UMKM
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Sawahan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

DUWI RATNASARI

NBI: 1111700132

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Duwi Ratnasari

NBI : 1111700132

Judul Proposal : ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK
UMKM PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Sawahan)

Mengetahui :

Surabaya, 8 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dya. Rachmawati Novaria, MM


Dr. Sukarno HS, M. SI

NPP : 20120930298

NPP : 2011K170739

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 8 Juli 2021 :

Dewan Penguji:

1. **Dr. Sukarno HS, M. SI**

Ketua

2. **Drs. Radjikan, M.SI**

Anggota

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto M. SI**

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Duwi Ratnasari
NBI : 1111700132
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian /Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK
UMKM PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus KPP Pratama Surabaya
Sawahan)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2021

Yang Menyatakan,

Duwi Ratnasari

NBI. 1111700132

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Duwi Ratnasari

NBI : 1111700132

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
PEMBAYARAN PAJAK UMKM PADA MASA PANDEMI
COVID-19 (Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Sawahan)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau hasil karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 8 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan



Duwi Ratnasari

NBI. 1111700132

MOTTO

Jangan mudah iri dengan kesuksesan orang lain

Masing-masing orang punya jalan hidupnya sendiri

Mungkin kita lebih lambat dari yang lainnya

Namun sebuah perjalanan akan dinilai di tempat terakhir kali kita sampai

Bukan seberapa berbelok jalan yang dilalui

-Raditya Dika-

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KPP Pratama Kota Surabaya Sawahan)**. Tujuan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir semester 8 untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik dengan prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya motivasi, bimbingan serta dukungan dari berbagai belah pihak. Maka dari, itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta Ibu Prihatin yang telah memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta telah memberikan perhatian moril maupun materil kepada saya putrinya.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM. M, CMA, CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Endang Indartuti M. SI selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Dr. Sukarno HS, M. SI dan Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M. SI selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan arahan dan

bimbingannya baik secara teoritis maupun secara moral selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Untuk saudaraku, kakak Windasari dan juga adikku Resa Alpiana.
7. Teman-teman seperjuangan, Ika Nurmaulinda, Ayu Maghfiroh, Sidqiyah Syafida, Nur Afifa, Yasmin Nabila, Fetric Dwi Nata P, Ahmad Salman Al Farisi, Niko Dwi Laksono.
8. Imam Mahfud Syarifuddin yang selalu memberi dukungan dan menemani selama proses penyusunan hingga skripsi ini selesai.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan sebagai penyempurna skripsi ini. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penelitian dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 23 Juni 2021

Penulis,



Duwi Ratnasari
NBI : 1111700132

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | |
| HALAMAN JUDUL..... | I |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | II |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | III |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | IV |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | V |
| MOTTO..... | VI |
| KATA PENGANTAR..... | XII |
| DAFTAR ISI..... | IX |
| DAFTAR TEBEL..... | XII |
| DAFTAR GAMBAR..... | XIII |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | XVI |
| ABSTRAK..... | XVI |
| ABSTRACT..... | XIV |
| BAB I..... | 3 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 3 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Sitematika Penelitian | 8 |
| BAB II..... | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 13 |

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.1.1 Teori Pelayanan Publik..... | 14 |
| 1.1.2 Pengertian dan Definisi Pajak..... | 15 |
| 1.1.3 Teori Kepatuhan Wajib Pajak..... | 15 |
| 1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan | 16 |
| 1.1.5 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)..... | 18 |
| 2.3 Kerangka Dasar Pemikiran..... | 20 |
| BAB III | 21 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Peran Peneliti | 21 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 22 |
| 3.4 Fokus Penelitian | 22 |
| 3.5 Informan Penelitian | 24 |
| 3.6 Teknik Smpling | 24 |
| 3.7 Sumber Data..... | 25 |
| 3.8 Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.10 Keabsahan Data..... | 28 |
| BAB IV | 31 |
| 4.1 Deskripsi Obyek..... | 31 |
| 5.1.1 Sejarah KPP Pratama Surabaya Sawahan..... | 31 |
| 5.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Sawahan..... | 32 |
| 5.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sawahan..... | 33 |
| 4.2 Penyajian Data | 35 |
| 4.3 Pembahasan..... | 38 |
| 5.1.4 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan..... | 44 |
| 5.1.5 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan..... | 58 |
| 5.1.6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM..... | 80 |

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| 5.1.7 Hasil Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi | 82 |
| BAB V | 93 |
| 5.1 Kesimpulan | 93 |
| 5.2 Rekomendasi | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN | 97 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Kontribusi UMKM dalam Penerimaan pajak | 3 |
| Tabel 1.2 Jumlah UMKM Kota Surabaya Tahun 2014-2017 | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 4.2.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Sawahan | 36 |
| Tabel 4.2.2 Jumlah WP UMKM di KPP Pratama..... | 36 |
| Tabel 4.2.3 Informan 1 WP UMKM | 37 |
| Tabel 4.2.4 Informan 2 Petugas KPP | 38 |
| Tabel 4.3.1 Pedoman Wawancara 1 | 39 |
| Tabel 4.3.2 Pedoman Wawancara 2 | 41 |
| Tabel 4.3.2.1 Jumlah Kepatuhan WP UMKM | 66 |
| Tabel 4.3.2.2 Realisasi Rencana Kerja Penyuluhan KPP | 68 |
| Tabel 4.3.3.1 Jumlah Kepatuhan WP UMKM | 81 |
| Tabel 4.3.4 Hasil Analisis..... | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.3.1 Bagan Kerangka Dasar Pemikiran | 20 |
| Tabel 4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama..... | 33 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara WP UMKM | 97 |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara Petugas | 99 |
| Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian | 102 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan WP UMKM | 103 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Petugas | 104 |
| Lampiran 6 Bukti Bimbingan | 105 |
| Lampiran 7 Lembar Revisi Skripsi | 106 |
| Lampiran 8 Hasil Turnitin Jurnal | 109 |

ABSTRAK

Kontribusi UMKM dalam penerimaan pajak yang selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menjadi salah satu bukti bahwa sektor UMKM memiliki peran yang cukup besar bagi perekonomian di Indonesia. Sejak munculnya wabah covid-19, kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya menjadi hal yang harus diperhatikan terutama bagi wajib pajak UMKM yang mengalami dampak dari adanya wabah tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak UMKM pasca pandemi covid-19 di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Untuk mendukung penelitian ini, penulis menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib UMKM pajak dalam kewajiban perpajakannya dinilai cukup karena adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan omset penjualan pelaku UMKM menurun. Selain itu juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman wajib pajak, kurang maksimalnya sosialisasi perpajakan serta kurang tegasnya sanksi untuk wab pajak yang melanggar peraturan.

Kata kunci : Pajak, Kepatuhan, UMKM

ABSTRACT

The contribution of UMKM in tax revenue which always increases from year to year is one proof that the MSME sector has a large enough role for the economy in Indonesia. Since the emergence of the COVID-19 outbreak, taxpayer compliance in their tax obligations has become a matter of concern, especially for UMKM taxpayers who have experienced the impact of the outbreak. The purpose of this study is to find out how the level of taxpayer compliance in MSME tax payments after the covid-19 pandemic at KPP Pratama Surabaya Sawahan. To support this research, the author uses a qualitative descriptive method with a case study approach. The data collection techniques will be done by interview, observation and documentation. The results showed that the level of compliance of UMKM taxpayers in their tax obligations was considered sufficient due to the Covid-19 pandemic which caused the sales turnover of UMKM actors to decrease. In addition, it is also influenced by several factors such as the lack of understanding of taxpayers, the lack of maximum socialization of taxation and the lack of strict sanctions for taxpayers who violate regulations.

Keywords: Tax, Compliance, UMKM