

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN,  
SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP NIAT PEMANFAATAN  
FASILITAS PAJAK (PMK 86/03.2020) PADA  
MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**  
**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**

**2021**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS**  
**DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR**  
**SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui,**

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A  
NIP. 198208262008121002



Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si  
NIP. 199103302019032015

Skripsi oleh Ni Komang Yunika Sari  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal

Dewan Penguji



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A.  
NIP. 197008152001121002

(Ketua)



Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si  
NIP. 199103302019032015

(Anggota)



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi  
Pada:

Hari : Senin,  
Tanggal : 18 Oktober 2021

Menyetujui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Aji Yudianta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP NIAT PEMANFATAAN FASILITAS PMK 86.03.2020 PADA MASA PANDEMI COVID 19" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya tulis sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saatini.

Singaraja , 09 Oktober 2021

nyataan  
  
NI Komang Yunika Sari

NIM. 1717051405

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPASAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP NIAT PEMANFAATAN FASILITAS PMK 86.03.2020 PADA MASA PANDEMI COVID 19”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral, spiritual maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, rasa hormat dan penghargaan yang tulus kepada yang terhormat.

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si.,Ak., CA., CPA, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, yang sudah bersedia memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
4. I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA, selaku Sekretaris Jurusan

Ekonomi dan Akuntansi yang telah bersedia memberikan bantuan sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lancar.

5. Dr. Anantawikrama Tunga Atmadja, S.E., Ak., M.Si, selaku Ketua Jurusan S2 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus dosen yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., M.Si., Ak, selaku Sekretaris Jurusan S2 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah sangat sabar dan banyak membantu dalam melancarkan proses penyelesaian skripsi ini meskipun dalam kondisi yang kurang kondusif.

7. Made Arie Wahyuni, S.E.,M.Si, selaku Koordinator Prodi Studi S1 Akuntansi yang telah sabar dan banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

8. I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA., selaku dosen pembimbing satu yang sudah dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan saran untuk skripsi saya.

9. Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing dua yang dengan sabar sudah membimbing dan sudah memberikan arahan yang baik dalam proses penyusunan skripsi.

10. Made Arie Wahyuni, S.E.,M.Si, selaku penelaah yang sudah memberikan arahan dan membimbing dengan baik dalam penyusunan skripsi.



11. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Akuntansi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah dengan sabar dan tekun mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

12. Orang tua, yang telah memfasilitasi dengan baik, sabar dan ikhlas sehingga saya bisa berada di tahap sekarang.

13. Teman-teman seperjuangan, terima kasih atas segala kenangan manis dan pahit, semangat, motivasi, saran kepada penulis, kalian akan selalu terkenang di hati. Terima kasih telah melewati masa sulit bersama.

14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

15. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 03 September 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1.1 Theory Of Planned Behavior (TPB).....	15
2.1.2 Insentif Perpajakan.....	17
2.1.3 Insentif Pajak UMKM .....	18
2.1.4 Niat Pemanfaatan Insentif Perpajakan.....	19
2.1.5 Pemahaman Perpajakan.....	20
2.1.6 Sosialisasi Perpajakan.....	21
2.1.7 Pelayanan Fiskus.....	22
2.2 Kerangka Penelitian.....	24
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Subjek Penelitian/ Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	44
3.6 Jadwal Waktu Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data.....	50
4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas.....	55
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.5.2 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	60
4.5.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	
4.6.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020 .....	63
4.6.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020 .....	67
4.6.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020 .....	71
4.7 IMPLIKASI.....	75
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman.....	77
5.2 Simpulan .....	79
5.3 Saran.....	81



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	3
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Ukuran Skala Likert.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Stastistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2. Rancangan Penelitian.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuisisioner Penelitian.....	89
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden.....	95
Lampiran 03. Hasil Uji Validitas.....	106
Lampiran 04. Hasil Uji Realibilitas Kuisisioner.....	111
Lampiran 05. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	114
Lampiran 06. Hasil Uji Hipotesis.....	116
Lampiran 07. Surat Penelitian.....	118
RIWAYAT HIDUP.....	120
PERNYATAAN.....	121

