

**PENGARUH PROGRAM *BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA METRO  
(Studi Kasus Pada Pegawai Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Metro)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**R. EMA HARDIYANTI  
16630051**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2020**



**PENGARUH PROGRAM *BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA METRO  
(Studi Kasus Pada Pegawai Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Metro)**

**SKRIPSI**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**R. EMA HARDIYANTI  
16630051**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2020**

**PENGARUH PROGRAM *BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA METRO  
(Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro)**

**R. EMA HARDIYANTI**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Metro. Kota Metro, Lampung, Indonesia**

Email : [emahardiyanti03@gmail.com](mailto:emahardiyanti03@gmail.com)

**Abstrak**

Pembangunan nasional di Indonesia sebagian besar dibiayai oleh pajak. Perpajakan memperhatikan usaha kecil dan menengah sebagai salah satu peluang yang cukup besar untuk memberikan kontribusinya kepada negara. Namun besarnya jumlah pelaku UKM belum sebanding dengan penerimaan pajak dari UKM. Untuk hal itu maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan sebuah inovasi untuk mengudukasikan pajak kepada masyarakat, khususnya wajib pajak UKM melalui program bernama *Business Development Services* (BDS). Permasalahan yang akan dibahas dalam permasalahan ini yaitu Apakah program BDS yang terdiri dari faktor perencanaan, faktor pelaksanaan, dan faktor perkembangan akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak UKM.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Penelitian ini menggunakan penelitian dengan analisis kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara acak (*random*). Berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor perencanaan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, faktor pelaksanaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan faktor perkembangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

**Kata Kunci:** faktor perencanaan, faktor pelaksanaan, faktor perkembangan, kepatuhan wajib pajak.

**Abstract**

*National development in Indonesia is largely funded by taxes. Taxation considers small and medium enterprises as one of the big opportunities to contribute to the country. However, the large number of SMEs (Small and Medium Enterprises) is not yet comparable to tax revenues from SMEs. For this reason, the Directorate General of Tax (DGT) made an innovation to tax the public, especially SME taxpayers through a program called Business Development Services (BDS). Issues that will be discussed are whether the BDS program consisting of planning factors, implementation factors, and development factors will affect the improvement of SME taxpayer compliance.*

*The research method used is descriptive. This research uses quantitative analysis. Sampling in this research was carried out randomly. Based on the results of research that planning factors do not have a positive and significant effect on taxpayer compliance, implementation factors have a positive and significant effect on taxpayer compliance, and developmental factors do not significantly influence tax compliance.*

**Key words:** *planning factors, implementation factors, development factors, and taxpayer compliance.*

## RINGKASAN

R. Ema Hardiyanti. 2020. *Pengaruh Program Bussiness Development Services Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Metro (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro)*. Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Nedi Hendri, S.E., M.Si. Akt, CA. ACPA. CPA. Pembimbing (2) H. Jawoto Nusantoro, M.Si.

**Kata kunci:** Faktor Perencanaan, Faktor Pelaksanaan, Faktor Pengembangan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Paragraf pertama berisi latar belakang masalah. Besarnya jumlah pelaku UKM belum sebanding dengan penerimaan pajak dari UKM. Sehingga perpajakan memperhatikan usaha kecil dan menengah sebagai salah satu peluang yang cukup besar untuk memberikan kontribusinya kepada negara, karena usaha kecil dan menengah mempunyai peran penting dan strategis dalam pertumbuhan ekonomi negara.

Paragraf kedua berisi tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang program *Bussiness Development Services* yang terdiri dari faktor perencanaan, faktor pelaksanaan, dan faktor perkembangan yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM.

Paragraf ketiga berisi metode penelitian. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Penelitian ini menggunakan penelitian dengan analisis kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara acak (*random*).

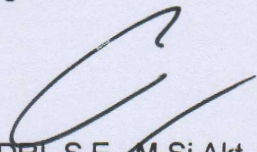
Paragraf keempat berisi hasil penelitian dan simpulan. Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh faktor perencanaan, faktor pelaksanaan, dan faktor pengembangan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah dapat disimpulkan bahwa faktor perencanaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM, faktor pelaksanaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM, dan faktor pengembangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi oleh **R. EMA HARDIYANTI** ini,  
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

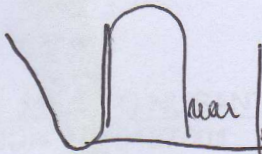
Metro, 03 Agustus 2020

Pembimbing I



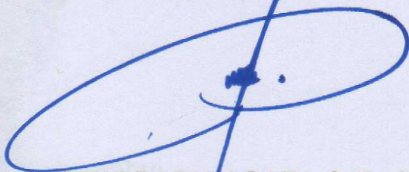
NEDI HENDRI, S.E., M.Si Akt, CA. ACPA. CPA  
NIDN. 0020048101

Pembimbing II



H. JAWOTO NUSANTORO, SE., M.Si  
NIDN. 0219127001

Ketua Program Studi



GUSTIN PADWASARI, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0227028802

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh R. EMA HARDIYANTI ini,  
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 19 Agustus 2020

Tim Penguji

NEDI HENDRI, S.E., M.Si Akt, CA. ACPA. CPA  
NIDN. 0020048101

(Penguji I)

H. JAWOTO NUSANTORO, SE., M.Si  
NIDN. 0219127001

(Penguji II)

YULITA ZANARIA, S.E., M.Si  
NIDN. 0213076802

(Penguji Utama)

Mengetahui,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,



Dr. SUHARTO, S.E., M.M.  
NIDN. 0228035801

## MOTTO

لَتَنبِيئِينَ اَمَعَ جَرَهُ اَوْ يُعْطَى مِ سَلْ لِا اَنْ رُ : لِمَلِم اَلِب طَا ، حَمَةَ النَّبِّ طَالِبُ : لَعَلِم اَلِب طَا

*“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”*

( HR. Dailani dari Anas r.a )

*“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (untuk dipotong)”*

(HR. Muslim)

*”Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan”*

(QS A Taubah : 105)

*“Work like you don’t need money, love it like you’ve never been hurt, and dance like nobody’s watching”*

(R. Ema Hardiyanti)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatannya yang luar biasa, serta rahmat-Nya dan memberikan kemudahan maupun kelancaran kepada penulis. Skripsi ini akan kupersembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tuaku ayah R. Suharsono dan ibu Rosmawati yang sangat kucintai dan kusayangi, yang selalu senantiasa memberikan doa serta kasih sayang yang tulus dan ikhlas, perhatian, motivasi, arahan, dan semangat yang tiada henti, serta menjadi inspirasi kepada penulis dalam hal menuntut ilmu. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan nikmat sehat untuk kedua malaikat duniaku.
2. Kepada saudara kandungku, R. Vera Nita. S.H, dan R. Ardi Hernanto. S.H., M.H terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan, atas do'a dan support yang selalu diberikan kepadaku, semoga tetap menjadi kakak yang baik untukku.
3. Kepada sahabat-sahabatku, Iyul, Rika, Mba Ulan, Yola, Kiki terima kasih telah melalui suka duka selama empat tahun, dari awal kuliah hingga akhir selalu bareng kalian. Terima kasih juga untuk semangat yang selalu diberikan dalam penyelesaian skripsi ini hingga akhir. Semoga menjadi teman sejarah untuk menggapai kesuksesan dan membahagiakan ayah, ibu beserta keluarga. Terimakasih untuk kalian semua.
4. Kepada Teman-teman Akuntansi 2016, suka cita empat tahun kita lalui bersama semoga tahun ini kita bisa wisuda bersama.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro jurusan S1 Akuntansi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Program *Bussiness Development Services* Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Metro (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro)**" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis merasa bahwa dalam penyusunan skripsi penelitian ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan. Penyusun skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini dan penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Gusti Padwa Sari, S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Nedi Hendri, S.E., M.Si. Akt, CA. ACPA. CPA selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Bapak H. Jawoto Nusantoro. M.Si selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberi do'a dan sebagai sumber kekuatan penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Metro, Agustus 2020

Penulis,

**R. EMA HARDIYANTI**

**NPM.16630051**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : R. Ema Hardiyanti

NPM : 16630051

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul " **PENGARUH PROGRAM BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES (BDS) TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) DI KOTA METRO (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Metro)**" merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari terdapat unsure plagiat dalam skripsi tersebut maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 19 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan,



**R. Ema Hardiyanti**  
**16630051**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 14098/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : R.EMA HARDIYANTI  
**NPM** : 16630051  
**Jenis Dokumen** : SKRIPSI

**Judul :**

**PENGARUH PROGRAM BUSSINESS DEVELOPMENT SERVICES TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH DI KOTA METRO (STUDI KASUS PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 19 Agustus 2020  
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Jalan Dewantara No.116  
Kec. Metro Timur Kota  
Lampung, Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id  
cupi@ummetro.ac.id

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Kajian Literatur yang mendukung variabel terikat dan bebas.....	8
1. Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ) .....	8
2. Pajak .....	9
3. UMKM.....	12

4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
5. <i>Bussiness Development Services</i> (BDS) .....	17
B. Penelitian Relevansi .....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis Penelitian.....	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	35
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	35
C. Tahapan Penelitian .....	35
D. Definisi Operasional Variabel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Deskriptif Data Statistik.....	41
2. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	41
3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4. Hipotesis Statistik.....	43
5. Pengujian Hipotesis .....	44
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	46
B. Hasil Penelitian.....	49
1. Deskriptif Data .....	49
2. Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	54
4. Pengujian Hipotesis .....	57
C. Pembahasan .....	61

<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>115</b>



## DAFTAR TABEL

1. Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak.....	2
2. Data UMKM se-Kota Metro Tahun 2018.....	4
3. Penelitian Relevansi .....	24
4. Operasional Variabel .....	38
5. Skor Skala Likert.....	39
6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	49
7. Hasil Uji Validitas .....	51
8. Hasil Uji Reabilitas.....	54
9. Hasil Uji Normalitas .....	55
10. Hasil Uji Multikolonieritas .....	56
11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
12. Hasil Uji Regresi Berganda .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikir .....	34
------------------------	----

# LAMPIRAN