

**ANALISIS PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI DAN LAYANAN  
KPP PRATAMA TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
PELAKU UMKM**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen  
(MM) pada program studi Magister Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Jember**



**Oleh :**

**Arik Muji Winarni  
NIM. 2520414011**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2026**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arik Muji Winarni

NIM : 2520414011

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Analisis Pengetahuan Perpajakan, Sanksi dan Layanan KPP Pratama Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMKM adalah hasil karya saya sendiri.** Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 Maret 2026

Yang menyatakan,



Arik Muji Winarni

252041401

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TESIS**


**ANALISIS PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI DAN LAYANAN KPP PRATAMA TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU UMKM**

Oleh: ARIK MUJI WINARNI  
NIM. 2520414011

Pembimbing:

Dosen pembimbing utama

: Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si



Dosen pembimbing utama pendamping : Dr. Astrid Maharani, S.E.,M.Akun



## LEMBAR PENGESAHAN

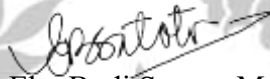
Tesis berjudul : Analisis Pengetahuan Perpajakan, Sanksi dan Layanan KPP Pratama Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMKM telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Maret 2026

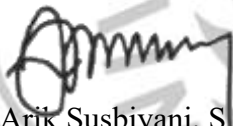
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,  
Ketua,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT  
NPK.1967101611803861

Anggota 1



Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si  
NPK. 1972112810109289

Anggota 2



Dr. Astrid Maharani, S.E.,M.Akun.  
NPK. 1989112011703803

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Maheni Ika Sari, S.E., M.M  
NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun  
NPK. 1973100911139340

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Pengetahuan Perpajakan, Sanksi dan Layanan KPP Pratama Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMKM

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.AKun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Astrid Maharani, S.E., M.Akun sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2025 RPL yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa masih banyak hal-hal yang belum sempurna dalam pengerjaan tesis ini. Oleh sebab itu kritik yang bersifat korektif dan komunikatif penulis harapkan.

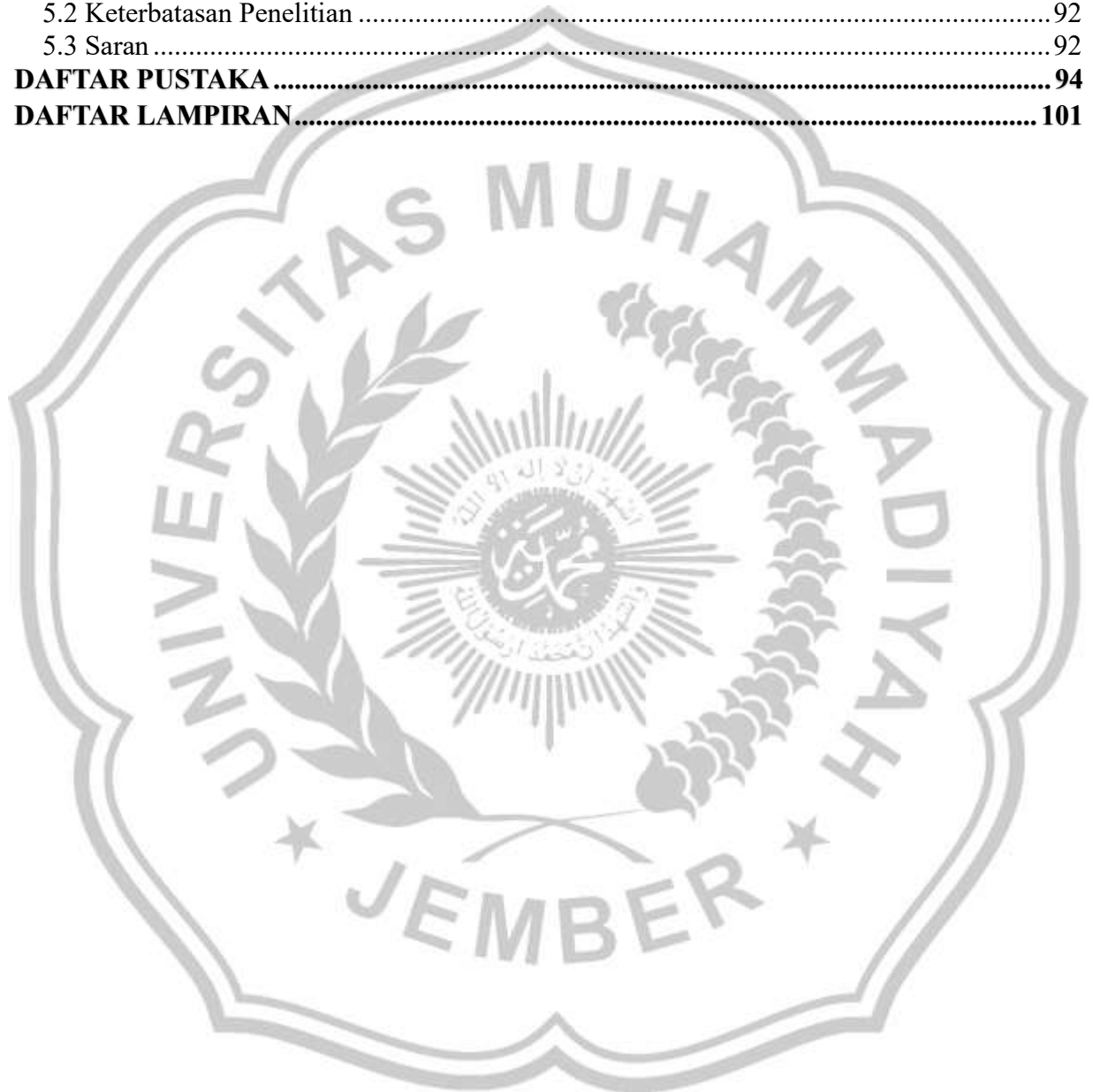
Jember, Maret 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                         | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                     | <b>ii</b>      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                               | <b>iii</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                    | <b>v</b>       |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                     | <b>vi</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                        | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                            | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                          | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                         | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                       | <b>xii</b>     |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                     | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                   | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 4              |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 5              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                       | 6              |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....                  | <b>7</b>       |
| 2.1 Grand Theory.....                              | 7              |
| 2.2 Kajian Teori .....                             | 8              |
| 2.2.1 Pengetahuan Wajib Pajak .....                | 8              |
| 2.2.2 Sanksi Pajak.....                            | 10             |
| 2.2.3 Layanan Perpajakan.....                      | 11             |
| 2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak .....                  | 13             |
| 2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....                   | 15             |
| 2.3 Penelitian terdahulu .....                     | 16             |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....                      | 43             |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis.....                    | 44             |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....               | <b>48</b>      |
| 3.1 Desain Penelitian .....                        | 48             |
| 3.2 Fokus Penelitian .....                         | 48             |
| 3.3 Variabel Penelitian .....                      | 48             |
| 3.4 Definisi Operasional.....                      | 49             |
| 3.5. Jenis dan Sumber Data .....                   | 51             |
| 3.6 Populasi dan Sampel.....                       | 52             |
| 3.6.1 Populasi .....                               | 52             |
| 3.6.2 Sampel .....                                 | 52             |
| 3.7 Karakteristik Responden.....                   | 53             |
| 3.8 Metode Pengumpulan Data .....                  | 53             |
| 3.9 Teknik Pengolahan Data .....                   | 55             |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> ..... | <b>59</b>      |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....               | 59             |
| 4.2 Gambaran Karakteristik Responden.....          | 59             |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....             | 59             |
| 4.3.1 Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) .....   | 59             |
| 4.3.2 Variabel Sanksi Pajak (X2).....              | 61             |
| 4.3.3 Variabel Kualitas Layanan (X3) .....         | 62             |
| 4.3.4 Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z).....      | 63             |

|   |            |
|---|------------|
| 4.3.5 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 64         |
| 4.4 Interpretasi Hasil.....                   | 66         |
| 4.4.1 Interpretasi <i>Outer</i> Model .....   | 66         |
| 4.4.2 Interpretasi Inner Model .....          | 70         |
| 4.5 Pembahasan .....                          | 78         |
| 4.6 Implikasi Penelitian .....                | 88         |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>       | <b>91</b>  |
| 5.1 Kesimpulan.....                           | 91         |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....             | 92         |
| 5.3 Saran .....                               | 92         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                   | <b>94</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                   | <b>101</b> |



## DAFTAR TABEL

Halaman

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak di Indonesia..... | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 33 |
| Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian) .....  | 54 |
| Tabel 4.1 Gambaran Karakteristik Responden .....                                  | 59 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) .....                    | 60 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (X2).....                               | 61 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3) .....                          | 62 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z) .....                      | 63 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....                       | 64 |
| Tabel 4.7 Combined Loadings and Cross-Loadings.....                               | 66 |
| Tabel 4.8 Average Variances Extracted .....                                       | 67 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross-Loading) .....                   | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell–Larcker) .....                | 69 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....   | 70 |
| Tabel 4.12 Uji Pengaruh Langsung .....  | 71 |
| Tabel 4.13 Uji Pengaruh Tidak Langsung .....                                      | 73 |
| Tabel 4.14 Total Effects .....  | 74 |
| Tabel 4.15 Pengujian Kecocokan Model (Model Fit and Quality Indices).....         | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 43      |
| Gambar 4.1 Model Hipotesis.....     | 77      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian.....                               | 101     |
| Lampiran 2: Tabulasi data kuisisioner.....                            | 103     |
| Lampiran 3: Frequency Table dan Descriptive Statistics .....          | 107     |
| Lampiran 4: Hasil WarpPLS (Outer Loading).....                        | 114     |
| Lampiran 5: Hasil WarpPLS (Latent Variabel Coefficients) .....        | 115     |
| Lampiran 6: Hasil WarpPLS Validitas Diskriminan Fornell-Larcker ..... | 117     |
| Lampiran 7: Hasil WarpPLS Validitas Diskriminan Cross-Loading .....   | 118     |
| Lampiran 8: Uji Signifikansi Pengaruh Langsung (Direct Effect).....   | 119     |
| Lampiran 9: Pengujian Mediasi (Indirect Effect).....                  | 120     |
| Lampiran 10: Pengujian Kecocokan Model.....                           | 123     |

