
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada UMKM Sasirangan di Kota Banjarmasin)

¹Lisa Christina Aritonang

^{2,*}Saifhul Anuar Syahdan

³Wia Rizqi Amalia

^{1,2,3}STIE Indonesia Banjarmasin

*Correspondence Author: saifhul@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

Abstract

Tax revenues are classified low due to the low level of tax compliance. MSMEs that have experienced an increase in growth are considered potential to provide tax revenue. However, this potential is still unable to find maximum results. This study aims to empirically prove the influence of awareness of taxpayers, tax counseling, special tax services, tax sanctions, and understanding of taxation of UMKM taxpayers. The population of this research is Sasirangan UMKM Taxpayer in Banjarmasin City with a sample of 45 respondents. The research data was obtained through an offline (face-to-face) and online (google form) questionnaire. The sampling technique uses convenience sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of this study indicate that taxpayer awareness and tax sanctions have a positive effect on MSME taxpayer compliance. While tax counseling, tax authorities, and understanding of taxation do not affect the compulsory compliance of MSMEs.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Taxation Counseling, Fiscus Services, Tax Sanctions, Taxation Understanding, UMKM*

Abstrak

Penerimaan pajak tergolong rendah karena tingkat kepatuhan pajak yang rendah. UMKM yang mengalami peningkatan pertumbuhan dinilai berpotensi memberikan penerimaan pajak. Namun potensi tersebut masih belum bisa menemukan hasil yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan pajak khusus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan pada wajib pajak UMKM. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM Sasirangan Kota Banjarmasin dengan sampel sebanyak 45 responden. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner offline (tatap muka) dan online (google form). Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan penyuluhan perpajakan, fiskus, dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib UMKM.

Keywords: *Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Jasa Fiskus, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, UMKM*

1. Pendahuluan

Sejak tahun 2013 pemerintah mulai menyoroiti sektor UMKM di Indonesia yang mulai tumbuh dengan pesat. Langkah awal yang pemerintah lakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak sektor UMKM adalah dengan menetapkan tarif pajak final UMKM sebesar 1% pada PP No 46 Tahun 2013. Penetapan tarif 1% tersebut berjalan tidak sesuai dengan harapan karena beberapa wajib pajak UMKM yang tidak membayar pajak setiap bulannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM masih terbilang rendah dan belum mencapai target penerimaan pajak negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM tersebut mendorong pemerintah untuk membuat peraturan baru pada Juli 2018 bahwa tarif PPh Final UMKM diturunkan sebesar 0,5% dan perubahan tersebut tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018.

Banjarmasin merupakan salah satu daerah dengan penyebaran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang cukup banyak. Dikutip dari situs berita (klikkalsel.com), Kepala KPP Pratama Banjarmasin Selatan S. Djoewardi mengatakan, pemerintah telah menyiapkan strategi untuk menggenjot penerimaan pajak pada 2019, dengan tiga arahan kebijakan umum yang salah satunya yaitu dengan optimalisasi penerimaan perpajakan melalui pungutan kepatuhan, pengawasan, dan penggalian potensi dengan memanfaatkan data dan informasi perpajakan. Ini tidak terlepas juga peran pemerintah terhadap pengembang UMKM yang mejadi tulang punggung perekonomian. Terkait dengan kegiatan tersebut Kepala Kanwil DJP Kalimantan Selatan dan Tengah (Kalselteng) Cucu Supriantna mengatakan, peserta yang terdiri dari UMKM akan diberikan pengertian serta wawasan wajib pajak serta diberikan data-data pelaku usaha wajib pajak tersebut.

Sebelum implementasi kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*), Pada tahun 2016 rasio kepatuhan penyampaian SPT sebesar 60,4%. Kemudian pada tahun 2017, terjadi lonjakan rasio kepatuhan yang signifikan mencapai 72,6%. Namun, pada tahun 2018, rasio kepatuhan turun menjadi 71,1%. Peningkatan dan penurunan jumlah Wajib Pajak (WP) tersebut diikuti dengan perkembangan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Pergerakan kepatuhan formal ini lebih tidak stabil dibandingkan penambahan jumlah WP. Dari 42 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tercatat dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2019, sebanyak 38,7 juta diantaranya merupakan NPWP orang pribadi. Sisanya, yaitu sebanyak 3,3 juta merupakan NPWP badan (news.ddtc.co.id). Kementerian Keuangan mencatat realisasi penerimaan pajak hingga Agustus 2019 mencapai Rp 801,02 triliun atau 50,78% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2019 yang sebesar Rp 1.577,56 triliun (databoks.katadata.co.id). Sebagai sumber terbesar penerimaan negara, target penerimaan pajak terus ditingkatkan dari tahun ke tahun menyusul kenaikan pengeluaran negara untuk menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Meski ditargetkan meningkat, penerimaan pajak di Indonesia masih tergolong rendah, hal ini dikemukakan oleh Sri Mulyani "penerimaan pajak termasuk PPh Migas hanya tumbuh 2,4% bila dibandingkan periode 2017-2018. Ketika itu, penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tumbuh 14,2%" (cnbcindonesia.com).

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memiliki kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang hampir dialami oleh semua negara yang menggunakan sistem perpajakan, baik itu pada negara berkembang maupun negara maju. Kepatuhan wajib pajak harus mendapatkan perhatian yang lebih bagi suatu negara, karena pajak memiliki peran yang besar terhadap sumber utama penerimaan negara. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Jatmiko, 2006).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor dari pemerintah, yaitu: kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Sedangkan beberapa faktor yang berasal dari wajib pajak, yaitu; tingkat pengalaman,

pemahaman, penghasilan dan faktor kesadaran. Santoso (2008) memaparkan bahwa kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, hal tersebut ditunjukkan dari total wajib pajak yang terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Beberapa faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan penyuluhan dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya DJP khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, pengetahuan, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan masyarakat. Deni (2009) dan Ari (2011), menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan fiskus pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Marcori (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh fiskus tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Jika penyuluhan dan pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak baik kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Faktor-faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ialah; kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajibannya. Muliari (2011) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hendrico (2011) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mardiasmo (2018:62-68) sanksi perpajakan ialah suatu jaminan atas ketentuan perundang-undangan perpajakan dapat dipatuhi atau dijalani. Sanksi yang dikenakan diharapkan bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi dapat diberikan secara langsung dan tidak langsung kepada pihak yang melakukan pelanggaran. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Zuhaj (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan, pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Wahyuningsih (2016) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Julianto (2017) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari Rohmawati dan Rasmini (2012) dengan menambahkan variabel independen. Adanya ketidakkonsistenan hasil variabel pelayanan fiskus antara penelitian Rohmawati dan Rasmini (2012) dengan penelitian Marcori (2018) yang memotivasi peneliti untuk meneliti kembali mengenai kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, peneliti menambahkan variabel independen, yaitu: pemahaman perpajakan dari Mutia (2014) dan (Cahyani dan Noviyari, 2019). Alasan dipilihnya pemahaman perpajakan sebagai variabel independen pada penelitian ini adalah karena rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan UMKM Sasirangan sebagai objek penelitian.

Berdasarkan problem riset tersebut maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah “Apakah

kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada pelaku UMKM Sasirangan di Kota Banjarmasin?

2. Tinjauan Teori dan Hipotesis

2.1. *Theory Planned Behaviour*

Berkaitan dengan kepatuhan, wajib pajak memiliki perilaku yang berbeda-beda dalam melaksanakan kewajibannya. Sebelum melaksanakan kewajibannya, wajib pajak melakukan beberapa perilaku untuk melaksanakannya. Hal ini berkaitan dengan Teori Perilaku Berencana atau Theory of Planned Behavior (TPB). Teori Perilaku Berencana atau Theory of Planned Behavior (TPB) diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan kerangka berpikir konseptual yang menjelaskan mengenai determinan perilaku tertentu. Theory of Planned Behavior (TPB) juga merupakan teori mengenai perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu. Niat seseorang ditentukan oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku (Sulistiyani dan Harwiki, 2016).

Berdasarkan teori di atas, TPB dapat menjelaskan mengenai niat seorang wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, baik dalam membayar maupun melaporkan pajak mereka. Pemahaman perpajakan, pemahaman akuntansi, dan pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan kesadaran wajib pajak, mempermudah wajib pajak dalam perhitungan jumlah pajak terutang, membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan dengan mudah memiliki keyakinan dan harapan bahwa pajak yang mereka setorkan ke kantor kas negara dapat digunakan secara maksimal guna mencapai kemakmuran rakyat secara merata.

2.2. *Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), pengertian UMKM adalah sebagai berikut:

- 1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- 2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang.
- 3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Besarnya potensi penerimaan pajak dari sektor UMKM yang belum tergali secara maksimal, pemerintah mulai mempersiapkan sebuah peraturan pemerintah yang mengatur tentang Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013. Objek pajaknya adalah penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dengan tarif final sebesar 1%.

2.3. *Kepatuhan Wajib Pajak*

Kepatuhan perpajakan (tax compliance) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (obtrusive investigation), peringatan atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Menurut Sumberjaya dan Anton (2017) terdapat dua macam kepatuhan

dalam perpajakan, yaitu: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- 2) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- 3) Wajib Pajak tidak memiliki tanggungan pajak bumi dan bangunan.

2.4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Asri (2009), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembayaran negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembayaran negara.
- 5) Menghitung membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- 6) Menghitung membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Muliari (2011) menyebutkan indikator kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 5) Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela.
- 6) Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar.

2.5. Penyuluhan Perpajakan

Penyuluhan perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah. Penyuluhan perpajakan bagi calon wajib pajak adalah penyuluhan perpajakan bagi orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia dan atau Badan yang bertempat kedudukan di Indonesia yang memenuhi persyaratan subjektif dan atau objektif sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Untuk mencapai tujuannya, penyuluhan perpajakan harus dilaksanakan dengan:

- 1) Metode penyuluhan adalah cara kerja teratur dan sistematis yang digunakan untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan penyuluhan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Teknik penyuluhan adalah keahlian untuk membuat atau melakukan sesuatu untuk melaksanakan penyuluhan yang efektif, diantaranya teknik komunikasi massa, pembuatan materi penyuluhan, dan presentasi yang baik.
- 3) Materi penyuluhan adalah bahan penyuluhan yang disampaikan oleh penyuluh kepada peserta/penerima penyuluhan.
- 4) Penyuluh adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau bukan pegawai DJP yang ditugaskan secara resmi oleh unit kerja di lingkungan DJP untuk menyampaikan materi penyuluhan kepada peserta/penerima penyuluhan.
- 5) Sarana pendukung penyuluhan adalah sarana yang dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan penyuluhan.

2.6. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu atau pun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan. Secara umum fiskus merupakan petugas. Jadi pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal

ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Keller (2010) pelayanan yang baik harus mengandung 5 (lima) instrumen serqual, yang meliputi:

- a. Tangible adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. Reliability adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c. Assurance adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. Responsibility adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
- e. Emphaty adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

2.7. Sanksi Perpajakan

Sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga, dan kenaikan. Adapun perbedaan antara denda, bunga, dan kenaikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak berupa denda ditujukan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Sanksi bunga ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban membayar pajak.
- c. Sanksi kenaikan ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban yang diatur dalam material. Sanksi pajak ini berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar.
- d. kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar.

Sanksi pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Ada 3 (tiga) macam sanksi pidana, yaitu:

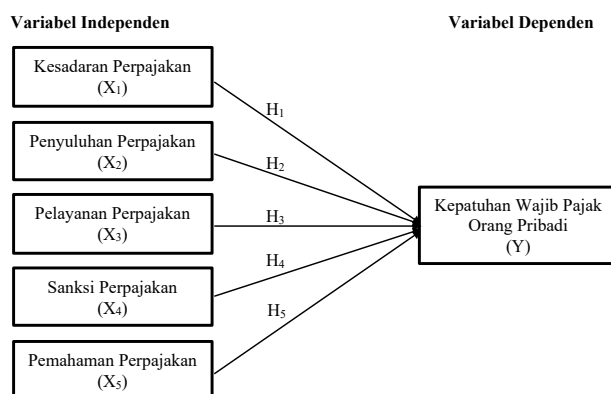
- a. Denda Pidana, sanksi ini dikenakan kepada wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma;
- b. Pidana Kurungan, sanksi ini hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran; dan
- c. Pidana Penjara, sanksi ini seperti halnya sanksi pidana kurungan namun sanksi ini merupakan perampasan kemerdekaan.

2.8. Pemahaman Perpajakan

Budiartha (2013) menyatakan bahwa kurangnya upaya wajib pajak dalam memperhatikan sosialisasi atau iklan yang telah dilakukan oleh pihak aparat pajak, membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

2.9. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Gambar 1
Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Sumber: Data diolah, 2019.

Perumusan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari (2011) dan Putra (2011), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, Kamil (2015) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan adalah kondisi dimana wajib pajak ingin membayar pajak karena tidak merasa dirugikan dan dipaksa dalam pemungutan pajak, kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan dalam Theory of Planned Behavior (TPB) berkaitan dengan kepercayaan berperilaku (behavior belief) dalam kepatuhan wajib pajak (Zainuddin, 2018). Hipotesis pertama yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Deni (2009) dan Ari (2011), menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Zulaika (2016) menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hipotesis kedua yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H₂: Penyuluhan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu ataupun tim. Fiskus merupakan petugas pajak, dalam membantu mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Cynthia (2013) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki hubungan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan yang berlaku umum. Jatmiko (2006) dan Putra (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena wajib pajak akan merasa senang dan dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian

kewajiban perpajakannya Zainuddin (2018).

Hipotesis ketiga yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H₃: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Arum, 2012). Menurut Susherdianto dan Haryanto (2012) sanksi perpajakan adalah suatu hukuman yang diberikan dari otoritas pajak kepada wajib pajak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan. Berdasarkan teori pengambilan keputusan, pemberian sanksi yang berat adalah satu alternatif yang diharapkan dapat mengatasi ketidakpatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak terutang. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Mangoting (2013) dan Prawagis (2016) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif pada kepatuhan pajak. Marcori (2018) menjelaskan bahwa diterapkan sanksi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan yang ada membuat wajib pajak tidak berani untuk menunda-nunda pembayaran pajaknya karena takutnya ada sanksi dari keterlambatan pembayaran pajak. Hipotesis keempat yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H₄: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Zainuddin (2018) menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (perceived control beliefs) dalam kesadaran membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat dinilai dari pemahaman dalam menghitung pajak terutang, membayar pajak dan melaporkan pajak terutang. Tingkat pemahaman yang tinggi dapat mendorong wajib pajak agar mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka hal itu seiringan dengan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Susherdianto dan Haryanto (2012), Masruroh (2013), Kamil (2015), Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis kelima yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

H₅: Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei, metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tidak melalui media perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti, kemudian diolah dan menghasilkan sebuah kesimpulan untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini akan menjelaskan seberapa besar pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, sanksi, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu wajib pajak UMKM Sasirangan. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan langsung ke wajib pajak UMKM Sasirangan secara personal dengan menyajikan daftar

pertanyaan (kuesioner) yang telah terstruktur dengan tujuan untuk menghasilkan informasi dari wajib pajak yang melaporkan pajaknya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM Sasirangan yang terdaftar pada Kecamatan yang ada di Kota Banjarmasin. Alasan dipilihnya pelaku UMKM Sasirangan di Kota Banjarmasin adalah karena Sahbirin Noor, Gubernur Kalimantan Selatan mengatakan, bahwa Koperasi dan UMKM yang menjadi pondasi perekonomian daerah harus terus ditingkatkan dan memanfaatkan sumber daya budaya yang ada, seperti kain sasirangan. Model pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2005) *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria khusus yang melekat pada populasi. Didalam penelitian ini kriteria yang digunakan ialah, Pengusaha/Pemilik Sasirangan yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Teknik analisis data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan Analisis regresi berganda. Pengujian dilakukan dengan persamaan regresi yang digunakan untuk menguji data yang telah dihipotesiskan.

$$KPW = \beta_0 + \beta_1.KSP + \beta_2.PPJ + \beta_3.PLF + \beta_4.SPJ + \beta_5.PP + e$$

Keterangan:

KWP	=	Kepatuhan Wajib Pajak
KSP	=	Kesadaran Wajib Pajak
PPJ	=	Penyuluhan Perpajakan
PLF	=	Pelayanan Fiskus
SPJ	=	Sanksi Perpajakan
PP	=	Pemahaman Perpajakan
β_0	=	Konstanta
$\beta_1 - \beta_5$	=	Koefisien regresi
e	=	Error

4. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan, diperoleh data yang dapat dilihat pada tabel 4.1 yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh responden.

Tabel 1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total penyebaran kuesioner	50
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	5
Jumlah kuesioner yang kembali	45
Total kuesioner yang dapat diolah	45
<i>Response rate</i> (Tingkat pengembalian)	97%

Sumber: Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan 50 kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka diperoleh kuesioner yang kembali sejumlah 45 kuesioner. Dengan demikian jumlah kuesioner yang dapat di proses dan diolah dalam penelitian ini sebanyak 45 kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pengembalian responden (*respon rate*) sebesar 90%.

Statistik deskriptif variabel-variabel penelitian yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan sebagai variabel independen, kemudian kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Berikut disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi yang terjadi.

Tabel 2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
KWP	45	12	25	20,24	3.432
KSP	45	6	15	12,13	2.074
PPJ	45	6	20	14,42	3.421
PLF	45	12	25	19,47	3.461
SPJ	45	3	15	10,51	2.332
PP	45	14	32	18,87	3.739
Valid N (listwise)					

Sumber: Data primer diolah, 2020.

Uji Validitas

Pengujian validitas data dilakukan dengan menggunakan model *Pearson Correlation* dengan *one shot method*, yaitu metode yang dilakukan sekali pengukuran saja. Instrumen penelitian dapat dinyatakan valid jika nilai *Pearson Correlation* (r-hitung) lebih besar dari nilai distribusi (r-tabel), untuk $df = n-2$ dengan n adalah jumlah sampel. Hasil r-tabel pada responden sebanyak 45 orang dengan signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0.2940. Hal ini mengartikan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkap sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,912	5	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,886	3	Reliabel
Penyuluhan Perpajakan	0,829	4	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,917	5	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,866	3	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,769	5	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.6 yang dilakukan menggunakan program SPSS didapat bahwa hasil *Cronbach Alpha* > 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang ada akan memperoleh data yang konsisten. Artinya jika pernyataan yang sama diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berikut disajikan tabel hasil uji normalitas dengan uji statistik *non-parametrik kolmogorov-smirnov* (K-S) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		45
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.79822725
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,069
	<i>Positive</i>	,069
	<i>Negative</i>	-,067

Test Statistic	,069
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil normalitas pada dengan uji statistik *non-parametrik kolmogorov-smirnov* menunjukkan ada beberapa data yang bersifat *outlier* yang dikeluarkan dari sampel. Sehingga dapat diketahui hasil uji normalitas dari setiap masing-masing variabel menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > α yaitu, $0,200 > 0,05$. Ini membuktikan bahwa variabel tersebut berdistribusi normal sehingga uji asumsi klasik dan analisis data dapat dilanjutkan.

2) Uji Multikolinieritas

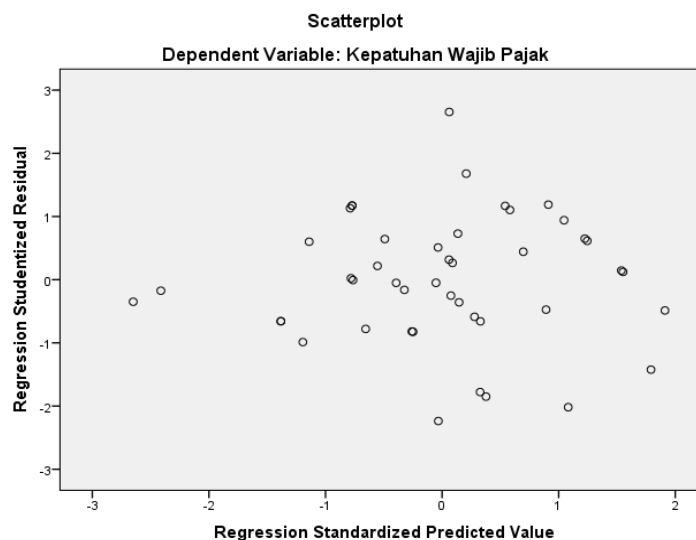
Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas - Tolerance dan VIF

Variabel Independen	Collinierity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,575	1,740
Penyuluhan Perpajakan	0,679	1,473
Pelayanan Fiskus	0,583	1,716
Sanksi Perpajakan	0,831	1,203
Pemahaman Perpajakan	0,786	1,272

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan angka VIF dan *Tolerance* pada tabel 4.8 di atas kelima variabel bebas mempunyai angka VIF dikisaran (Kesadaran Wajib Pajak 1,740), (Penyuluhan Perpajakan 1,473), (Pelayanan Fiskus 1,716), (Sanksi Perpajakan 1,203), (Pemahaman Perpajakan 1,272). Sementara nilai tolerancinya berada dikisaran (Kesadaran Wajib Pajak 0,575), (Penyuluhan Perpajakan 0,679), (Pelayanan Fiskus 0,583) (Sanksi Perpajakan 0,831), (Pemahaman Perpajakan 0,786). Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinieritas dengan variabel lain.

3) Uji Heterokedastisitas



Gambar 1 Scatterplot

Berdasarkan grafik scatterplot antara SRED dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi dengan Y sesungguhnya) yang telah di *studentized* memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak UMKM Sasirangan dan berdasarkan masukan kelima variabel independen (kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan).

4) Uji Autokorelasi

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,852 ^a	,725	,690	1,910	2,046

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,046 dan sesuai dengan tabel *Durbin-Watson* nilai du sebesar 1,776. Karena nilai $du < dw$ yaitu $1,776 < 2,046$ maka asumsi tidak terjadinya autokorelasi terpenuhi. Sesuai dengan kriteria *Durbin-Watson* jika tidak ada masalah autokorelasi maka $du < dw < 4 - du$ adalah $1,776 < 2,046 < 2,224$.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,725	,690	1,910

Sumber: Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R^2 yang diperoleh sebesar 0,725 atau 72% (*R square* atau *Adj R square*) yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sementara *Standar Error of Estimate* (SEE) model ini sebesar 1,910.

2. Uji F (Simultan)

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	376.032	5	75.206	20.615	.000 ^b
	Residual	142.279	39	3.648		
	Total	518.311	44			

Sumber: Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 20.615 dan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut nilai Sig. (0,000) < alpha (0,05) dan $F\text{-hitung } 17,105 > F\text{-tabel } 3,20$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Uji t (Parsial)

Tabel 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig
	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	2,107	2,163			,974	,336
Kesadaran Wajib Pajak	1,095	,183	,662		5,979	,000
Penyuluhan Perpajakan	,115	,102	,114		1,122	,269
Pelayanan Fiskus	-,054	,109	-,055		-,500	,620
Sanksi Perpajakan	,458	,135	,311		3,381	,002
Pemahaman Perpajakan	-,030	,087	-,032		-,340	,736

Sumber: Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh yang diberikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- Variabel kesadaran wajib pajak (X1) dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.
- Variabel penyuluhan perpajakan (X2) dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,269 yang berarti lebih besar dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $0,269 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.
- Variabel pelayanan fiskus (X3) dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,620 yang berarti lebih besar dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $0,620 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.
- Variabel sanksi perpajakan (X4) dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $0,002 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.
- Variabel pemahaman perpajakan (X5) dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0,736 yang berarti lebih besar dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $0,736 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu, kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa kelima variabel tersebut memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perlunya memahami tata cara perpajakan dan fungsi pajak itu sendiri untuk menunjukkan pentingnya pemahaman perpajakan bagi wajib pajak serta sosialisasi, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, pengetahuan, pembinaan, dan hukuman kepada masyarakat agar wajib pajak dapat memahami dan melaksanakan kewajibannya. Pada pengujian secara parsial akan dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut:

- Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kesadaran wajib pajak berpengaruh dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitupula sebaliknya, jika tingkat kesadaran rendah maka tingkat

kepatuhan pun semakin rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kesadaran wajib pajak yang baik akan meningkatkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Artinya wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan atau pengaruh dari orang lain. Wajib pajak akan secara sukarela melaksanakan kewajibannya, karena wajib pajak sadar bahwa uang yang mereka setorkan digunakan untuk pembangunan sarana publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mutia (2014), dan Marcori (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rohmawati dan Rasmini, 2012).

2) Penyuluhan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian menyatakan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,269 > 0,05$. Penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh dapat diartikan bahwa terlaksana atau tidaknya suatu penyuluhan tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan pihak pajak yang kurang memfokuskan penyuluhan terhadap sektor UMKM, yang membuat UMKM tidak mengetahui dan tidak ikut serta dalam penyuluhan tersebut. Optimal atau tidaknya penyuluhan, bukan berarti dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Karena nyatanya DJP tidak memprioritaskan penyuluhan terhadap wajib pajak UMKM, tetapi bukan berarti akan membuat kepatuhan wajib pajak UMKM rendah. UMKM masih bisa melaksanakan kewajibannya tanpa adanya penyuluhan. Sebesar apapun upaya DJP dalam penyuluhannya, jika wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajibannya maka kepatuhan tidak akan meningkat. Contohnya, wajib pajak yang merasa terbebani dengan besarnya tarif pajak, yang membuat wajib pajak cenderung menjadi tidak patuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Julianto, 2017) menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penyuluhan bukan merupakan aspek atau faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena seberapapun besarnya usaha pemerintah dalam mensosialisasikan pajak apabila tarif yang dikenakan masih dirasa memberatkan wajib pajak maka wajib pajak tidak akan patuh terhadap perpajakan, sebab bagi wajib pajak UMKM faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak adalah faktor tarif perpajakan.

3) Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,620 > 0,05$. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh dapat diartikan bahwa pelayanan akan perpajakan oleh wajib pajak bukan hal utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat disebabkan oleh fiskus yang kurang berkomunikasi langsung dengan wajib pajak karena adanya e-Filling. Pelayanan Fiskus bukan tolak ukur utama untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak, karena semakin banyak atau sedikitnya pelayanan yang diterima wajib pajak apabila wajib pajak sendiri tidak memiliki niat maupun kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan tetap tidak taat dalam hal perpajakannya (Romadhon, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Romadhon, 2019) dan penelitian (Marcori, 2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4) Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Sanksi perpajakan berpengaruh dapat diartikan bahwa jika tingkat sanksi perpajakan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan sebaliknya jika sanksi perpajakan menurun atau melemah maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Ini menunjukkan bahwa dengan adanya sanksi berat yang diberikan oleh pihak pajak dapat membuat wajib pajak merasa takut untuk melanggar dan mematuhi peraturan perpajakannya. Sebaliknya, apabila sanksi yang diberikan tergolong ringan dapat mengakibatkan wajib pajak melalaikan kewajibannya dan kepatuhan pun semakin rendah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Mutia (2014), Cahyani dan Noviari (2019), serta Marcori (2018), yang menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) semakin dalam

pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung meningkat. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

5) Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian menyatakan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,736 > 0,05$. Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan. Hal ini dapat disebabkan oleh pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda. Kompleksnya peraturan dan ketentuan dalam perpajakan membuat semua wajib pajak terkendala dalam memahaminya. Namun faktanya walaupun wajib pajak memahami peraturan dan ketentuan perpajakan, belum tentu semua wajib pajak dapat mematuhi. Sebagian wajib pajak yang kurang memahami peraturan dan ketentuan masih bisa melaksanakan kewajibannya. Sebab, untuk melaksanakan kewajibannya wajib pajak hanya perlu mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan dan kemudian melaporkannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Julianto, 2017) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman yang dimiliki oleh setiap wajib pajak adalah berbeda dan meskipun wajib pajak telah paham akan peraturan atau kebijakan pemerintah atas perpajakan, kepatuhan wajib pajak masih sangat dipengaruhi oleh tarif yang berlaku.

5. Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ini sejalan dengan yang dihipotesiskan yaitu, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan membuat mereka paham dan sadar akan kewajiban perpajakannya. sebaliknya semakin rendah tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan menurunkan tingkat kesadaran wajib pajak dan kepatuhan perpajakannya.
2. Hasil hipotesis kedua menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib UMKM. Hasil ini berlawanan dengan yang dihipotesiskan yaitu, penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa tinggi rendahnya tingkat penyuluhan perpajakan yang dilakukan pemerintah tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib UMKM. Hasil ini berlawanan dengan yang dihipotesiskan yaitu, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa tinggi rendahnya tingkat pelayanan fiskus yang dilakukan pemerintah tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ini sejalan dengan yang dihipotesiskan yaitu, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa jika tingkat sanksi perpajakan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dan sebaliknya jika sanksi perpajakan menurun atau melemah maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak UMKM.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib UMKM. Hasil ini berlawanan dengan yang dihipotesiskan yaitu, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa tinggi rendahnya tingkat pemahaman perpajakan yang dilakukan pemerintah tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Saran

Meskipun faktor penyuluhan, pelayanan dan pemahaman perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, ada baiknya pemerintah melalui DJP diharapkan dapat meningkatkan penyuluhan,

elayanan dan pemahaman perpajakan tentang perpajakan yang lebih gencar kepada wajib pajak, terutama untuk UMKM. Karena UMKM merupakan salah satu objek pajak yang berpotensi dalam memberikan penerimaan pajak. Adanya penyuluhan, pelayanan, dan pemahaman perpajakan terutama mengenai peraturan terbaru diharapkan agar wajib pajak dapat memahami perpajakan dengan baik yang akan berimplikasi pada kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2002. Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of applied social psychology*, Vol.32 No.4, Hal 665-683. (<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.15591816.2002.tb00236.x>, diakses 23 oktober 2019).
- Amrulah M.A., Syahdan, S. A., dan Ruwanti, G. 2022. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pemahaman Akuntansi, dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada UMKM Kabupaten Kotabaru). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 22 No. 2.
- Ananda, P. R. D. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, Vol.6 No.2. (<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/201>, diakses 17 november 2019)
- Arisandy, N. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 14 No. 1. (<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/download/871/618>, diakses 5 oktober 2019)
- Arninto, R. 2006. *Kepatuhan Pajak untuk Masa Depan yang Lebih Baik Dengan Pajak Kita Wujudkan Kemandirian Bangsa*. Jakarta: Panitia Lomba Karya Tulis Perpajakan 2005.
- Asmara, C. G. 2019. *Setiap Tahun Laporan SPT dan Server Pajak Selalu Bermasalah*. ([https://www.cnbcindonesia.com/news/20190305140100-4-58974 / setiap-tahun-lapor-spt-dan-server-pajak-selalu-bermasalah](https://www.cnbcindonesia.com/news/20190305140100-4-58974/setiap-tahun-lapor-spt-dan-server-pajak-selalu-bermasalah), diakses 18 desember 2019)
- Cahyonowati, N. 2011. Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, Vol. 15 No.2, Hal 161-177. (<http://eprints.undip.ac.id/38906/>, diakses 23 oktober 2019)
- Darmawati, D., dan Oktaviani, A. A. 2018. Pengaruh Penerapan Akuntansi UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM e-Commerce. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan. (<https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/semnas/article/view/3401>, diakses 5 oktober 2019)
- Dartini, S., dan Jati, I. K. 2016. Pemahaman Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.17. No.3., Hal 2447-2473, (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/23702>, diakses 11 oktober 2019)
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismiati, W. 2018. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada Umkm Di Kabupaten Jombang (Studi Pada UMKM Sektor Makanan dan Minuman)*. (<http://repository.stiedewantara.ac.id/546/>, diakses 11 oktober 2019)
- Lubis, R. I. 2014. Pengaruh Teknologi Informasi, Sanksi Pajak dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak : (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees). *Diploma thesis, Universitas Komputer Indonesia*. (<https://online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/3535>, diakses 11 oktober 2019)
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan edisi terbaru 2018*. Yogyakarta: ANDI.
- Mustikasari, E. 2007. Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di Perusahaan industri pengolahan di surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 26. (<https://datakata.files.wordpress.com/2015/01/aspp-16.pdf>, diakses 13 november 2019)

- Nopiana, P. R., dan Natalia, E. Y. 2018. Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, Vol.3 No.2, Hal 277-290. (<http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/benefita/article/view/3498>, diakses 11 oktober 2019)
- Pakpahan, Y. E., Hardi, dan Rusli. 2015. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Ketentuan Perpajakan dan Transparansi dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia, 2. (<https://www.neliti.com/publications/34068/pengaruh-pemahaman-akuntansi-pemahaman-ketentuan-perpajakan-dan-transparansi-dal>, diakses 11 oktober 2019)
-, Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 tentang pajak UMKM. (<http://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019/-05/PP%/20Nomor%2023/20Tahun%202018.pdf>, diakses 11 oktober 2019)
- Perry, G., McMahon, G., dan Rozenwurcel, G. 2000. Fiscal Reform and Structural Change: Macroeconomic, Political Economy and Thematic Issues. *Fiscal Reform and Structural Change in Developing Countries edited by Guillermo Perry, John Whalley and Gary McMahon, Macmillan Press Ltd., London*. (<https://idlibnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/27922/120608.pdf?sequence=1>, diakses 17 november 2019)
- Rahayu, S., dan Lingga, I. S. 2009. Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Survei atas wajib pajak badan pada KPP Pratama Bandung" X"). *Jurnal Akuntansi Maranatha*, Vol.1 No.2, Hal 119-138. (<https://journal.maranatha.edu/index.php/jam/article/view/375>, diakses 17 november 2019)
- Ramadiansyah, D. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, Vol.1 No.1. (<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/7>, diakses 1 november 2019)
- Safitri, N. 2018. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Perpajakan Serta Demografi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan*. STIE PERBANAS Surabaya. (<http://eprints.perbanas.ac.id/3491/>, diakses 5 oktober 2019)
- Salmiah, N., dan Nanda, S. T. 2018. Pemahaman Pelaku UMKM Terhadap SAK EMKM : Survey Pada UMKM Yang Terdaftar Di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru. *Akuntansi Dewantara*, Vol.2 No.2, Hal 194-204. (<http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/download/2767/pdf>, diakses 5 oktober 2019)
- Samadiartha, I. N. D., dan Darma, G. S. 2017. Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.14 (1), Hal 75-103. (<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/article/viewFile/333/286>, diakses 1 november 2019)
- Sani, A., dan Habibie, A. 2019. Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.5 (2). (<http://journals.synthesispublication.org/index.php/Ilman/article/view/17>, diakses 5 oktober 2019)
- Sanusi, A. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. L. 2018. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Banjarmasin:STIE Indonesia Banjarmasin.
- Sawitri. 2016. *Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan Dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. (<http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/43467>, diakses 12 oktober 2019)
- Septiani, E., Susyanti, J., dan Slamet, A. R. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tarif Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset*

-
- Manajemen*, Vol.8(8). (<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2332>, diakses 17 november 2019)
- Setiawan, D. A. 2019. *Ciptakan Kepatuhan Pajak Berkelanjutan, Ini Langkah Sri Mulyani*. (<http://news.ddtc.co.id/ciptakan-kepatuhan-pajak-berkelanjutan-ini-langkah-sri-mulyani-16897>, diakses 14 november 2019)
- Sudrajat, A., dan Ompusunggu, A. P. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, Vol.2 No.2, Hal 193-202. (<http://103.75.102.195/index.php/jrap/article/view/110>, diakses 12 november 2019)
- Sumianto, d., dan Kurniawan, C. H. 2015. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada UKM di Yogyakarta*. (<http://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus/article/view/567>, diakses 12 november 2019)
- Uly, Y. A. 2019. *Pelaporan SPT Baru 61,7%, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. (<https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>, diakses 8 oktober 2019)
- Wijaya, W. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pemahaman Akuntansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm di Sentra Industri Sepatu Cibaduyut (Survey pada Pelaku UMKM Cibaduyut yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung. (<http://repository.unpas.ac.id.39596>, diakses 16 november 2019)
- Wijana, N. 2007. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya pada Kinerja Individual pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan. *Jurnal. Universitas Udayana*. (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2584>, diakses 12 oktober 2019)