

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN PATRIOTISME TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun oleh:

Iqbal Wahyu Permana

111729522

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

2022

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PATRIOTISME TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SURAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

IQBAL WAHYU PERMANA

Nomor Induk Mahasiswa: 111729522

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 23 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Atika Jauharita Hatta, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji

Nurofik, Dr., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 23 Juni 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Bidang perpajakan merupakan sumber penerimaan yang terbesar bagi negara Indonesia. Pajak yaitu sumbangsih yang harus diberikan kepada Negara yang mana terutang tiap individu atau badan yang sifatnya memaksa dengan dasar Undang-Undang di mana tidak mendapatkan umpan balik langsung dan dipakai demi kebutuhan Negara untuk kesejahteraan rakyat. Pajak yakni muara utama dalam pendapatan negara (Sudirman dan Amiruddin : 2015). Pajak untuk negara ini didapatkan dari warga negara yang menjadi objek pajak yang mana seperti PPh atau pajak atas penghasilan, PPN atau pajak atas pertambahan nilai serta PPnBM atau pajak atas penjualan barang mewah, bea cukai materai, pajak bumi dan bangunan, bea pendapatan hak atas tanah serta bangunan. Berkembangnya dunia dalam perpajakan ini dapat dicermati dari reformasi pajak dan dibuktikan juga dari meningkatnya pendapatan dari segi perpajakan yang dapat dicermati ke dalam APBN dan juga APBD.

Jika melihat UU Nomor 7 Tahun 1983 di mana sudah beberapa kali diamandemen terakhir dengan UU.Nomor 36 Tahun 2008 PPh yakni pajak yang dibebankan diambil dari penghasilan atas wajib pajak. Individu subjek pajak di dalam negeri yang berbentuk gaji, upah, honor dan lain dengan suatu nama dan dalam bentuk apa saja berkaitan dengan suatu pekerjaan atau dapat juga jabatan, sebuah jasa dan kegiatan yang dilaksanakan oleh individu atau orang pribadi subjek pajak di dalam negeri, sebagaimana yang dimaksud ke dalam pasal 21 UU Pajak Penghasilan. Jika melihat Peraturan Direktur Jenderal Pajak atau DJP Nomor PER-16/PJ/2016 PPh Pasal 21 yakni pajak atas suatu penghasilan berbentuk gaji, upah, honor dan lain dengan suatu nama dan dalam bentuk apa saja berkaitan dengan suatu pekerjaan atau dapat jabatan, sebuah jasa, dan aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau orang pribadi subyek pajak yang ada di dalam negeri. Subjek pajak dari PPh pasal 21 ini diantaranya karyawan baik tetap maupun tidak tetap dan ASN. PKPP atau Penghasilan tidak kena pajak tertulis dimulai tanggal 1 januari 2016 sudah ditetapkan ke dalam PerMenKeu Nomor 101/PMK.101/2016 Tentang berapa besaran penghasilan yang tidak terkena pajak. Dengan adanya suatu perubahan UU pajak ini maka berarti wajib pajak harus dapat bertanggung jawab atas kewajiban pajaknya mulai pada saat pendaftaran sebagaimana subjek pajak untuk mendapatkan NPWP atau Nomor Pokok.Wajib Pajak (NPWP) dalam menghitung, menyetorkan pajak dan melaporkannya.ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atas biaya yang terhutang, dengan hal ini bagi wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajiban pajaknya sesuai yang sudah tertulis.

Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan negara dalam bidang pajak ini salah satunya dapat dilakukan dengan ekstensifikasi yakni usaha menumbuhkan pendapatan pajak, caranya yakni menambah total wajib pajak Wajib Pajak yang tidak pernah mendaftarkan atau menambah jenis-jenis pajak yang belum ada atau baru (Simanjuntak, dkk, 2012). Metode ini dinilai efisien untuk dapat menumbuhkan kepatuhan akan pajak pada masyarakat, perbaikan atas pelayanan pada pajak, dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

lainnya. Farouq (2018: 3) menjelaskan yaitu kepatuhan akan wajib pajak atau WP adalah kunci utama keberhasilan dari pemerintah dalam mengumpulkan pendapatan di sektor pajak, bukan sekedar menampilkan suatu aspek pemungutan pada pajak yang sifatnya memaksa, tetapi juga wajib disertakan dengan rangkaian peraturan, prosedur dan juga pelayanan administrasi yang elegan. Menurut Miladia (2010) supaya wajib pajak yang menjadi target dapat tercapai, dibutuhkan suatu kesadaran serta kepatuhan dari WP untuk dapat memenuhi suatu kewajiban pajak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Perihal ini yakni sebuah faktor yang dapat dibidang penting untuk meningkatkan pendapatan pajak, sehingga butuh diadakan dengan rutin dalam mengkaji tentang faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh akan kepatuhan WP.

Peneliti menemukan fenomena yang bersumber dari situs *online* Kompas yaitu Menkop UKM (Menteri Koperasi dan UKM) Teten Masduki menyatakan bahwa kontribusi pajak UMKM ini masih rendah terhadap penerimaan pajak nasional. Maka dari itu, ia mulai mendorong para pelaku UMKM untuk dapat patuh membayar pajak sebab Pajak Penghasilan (PPh) Final UMKM hanya berkisar 0,5 persen dari omzet, Kamis (16/9/2021). Dilanjutkan dengan temuan fenomena lain Pendapatan pajak di Kanwil DJP Jawa Tengah 2 meraih angka 53,35 persen atau sekitar Rp6.654.000.000.000 dari jumlah target yang jumlahnya senilai Rp12.474.000.000.000 hingga 31/08/2021. Perwujudan ini mengalami suatu peningkatan netto sekitar 0,95 persen. Dengan melihat hal lain, di lingkup yang sama pendapatan pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surakarta relatif rendah 37,77%. Sementara KPP Pratama Surakarta ada di tingkatan ke delapan dari total 11 KPP Pratama dan 1 KPP Madya di lingkup yang sama. Perolehan pendapatan pajak KPP Pratama Surakarta ini senilai 56,18 persen atau sebesar Rp6.570.000.000 dari total target yang jumlahnya sebesar Rp1.171.000.000.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rumusan Masalah

Pajak merupakan penerimaan terbesar bagi negara Indonesia. Pendapatan pajak negara ini didapatkan dari pajak di mana dibebankan kepada Wajib Pajak, yang mana salah satu objeknya yakni Wajib Pajak individu atau Orang Pribadi. WP Orang Pribadi memiliki kontribusi yang begitu besar untuk meningkatkan pendapatan pajak suatu negara yakni WP OP yang melaksanakan suatu usaha, baik itu usaha mikro, usaha kecil, ataupun usaha menengah. Wajib Pajak wajib patuh dalam kegiatan pemenuhan kewajiban dan melakukan hak pajaknya. Banyak faktor dapat memengaruhi kepatuhan akan wajib pajak yaitu kualitas dalam layanan petugas pajak, sanksi dalam pajak serta patriotisme.

Didasarkan latar belakang yang sudah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ialah:

1. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh pada kepatuhan akan wajib pajak pelaku usaha seperti UMKM?
2. Apakah sebuah sanksi dalam pajak ini memiliki pengaruh pada kepatuhan akan wajib pajak pelaku usaha seperti UMKM?
3. Apakah patriotisme memiliki pengaruh terhadap kepatuhan akan wajib pajak pelaku usaha seperti UMKM?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan subjek pajak pelaku UMKM
2. Untuk dapat mengetahui pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan subjek pajak pelaku UMKM

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Untuk dapat mengetahui pengaruh patriotisme pajak terhadap ketaatan wajib pajak pelaku UMKM

Kontribusi Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya dalam variabel yang ditentukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan patriotisme. Penelitian ini mengkolaborasikan beberapa hasil penelitian terdahulu dengan menambahkan karakteristik individual berupa sikap patriotisme, yang masih jarang diteliti oleh peneliti lain dalam kaitannya dengan kebutuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan. Peneliti menambahkan variabel patriotisme sebagai variabel independen dan menjadikan wajib pajak pelaku UMKM sebagai subjek dalam penelitian ini. Penggunaan variabel patriotisme belum banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

Kontribusi Praktis

1. Hasil dari penulisan skripsi yang ditulis oleh peneliti diharapkan dapat menjadi saran atau masukan dan bahan untuk pertimbangan untuk Pemerintah Surakarta dalam mengambil keputusan agar peraturan perpajakan dalam berjalan lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepatuhan akan wajib pajak UMKM.
2. Hasil dari penulisan skripsi yang ditulis oleh peneliti diharapkan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak bagi pelaku UMKM sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi dan informasi tentang taat dan patuh membayar pajak di masa yang akan datang.
3. Hasil dari penulisan skripsi yang ditulis oleh peneliti diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai informasi tambahan dan dapat mendorong peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih luas mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tinjauan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

1. *Theory of Planned Behavior*

Menurut Ajzen (1991) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* atau TPB yakni teori yang harus dirancang untuk memperkirakan serta menerangkan tingkah laku manusia pada hal yang khusus. Teori ini adalah penyempurnaan dari teori lain yakni *Theory of Reasoned Action* atau biasa disingkat menjadi TRA. Hal utama yang menjadi fokus dalam Teori ini sendiri yakni *intention* dari seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku. Dijelaskan oleh Ajzen (2002) menjelaskan tentang definisi dari *Theory of Planned Behavior* ialah tindakan individu yang berdasarkan niat hanya apabila ia mempunyai kendali terhadap tingkah lakunya. Faktor-faktor *Theory Planned Behaviour* (TPB)

2. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (pseudo scientist) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori atribusi merupakan proses menyimpulkan motif, maksud, karakteristik, orang lain dengan melihat pada perilaku yang tampak. Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (1996), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. attribution theory merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri.

3. Pajak

Pajak merupakan sumbangsih kepada suatu negara di mana masih terhutang dari wajib pajak OP ataupun badan yang sifatnya ini pemaksaan didasari oleh UU, dengan tak memperoleh umpan balik langsung sertadipakai untuk kebutuhan negara yang tinggi demi kesejahteraan rakyat, hal ini tertulis (UU Nomor 28 2007). Pembayaran pajak ini ialah upaya dari kewajiban menjadi warga negara dan kegunaan dari Wajib Pajak langsung serta bersama-sama melakukan kewajiban pajak supaya dapat membiayai negara beserta pembangunan berskala luas. Sama apa yang ada di UU pajak, memenuhi kewajiban pajak ini tidak cuma sebagai keharusan, akan tetapi ialah hak tiap masyarakat untuk turut serta aktif atau berfungsi terhadap membiayai negara dan juga pembangunan berskala luas.

4. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

UMKM ialah pengertian umum di dunia ekonomi yang menunjuk kepada usaha ekonomi produktif yang dipunyai seseorang ataupun badan usaha sesuai dengan jenis yang ditentukan oleh undang-undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, usaha Kecil dan usaha Menengah. Penjelasan dari Maharani (2015) memaparkan bisnis Mikro Kecil serta Menengah (UMKM) ialah bagian penting bagi segi ekonomi di sebuah daerah ataupun negara. Dalam Usaha mikro kecil dan menengah cukup berguna dalam segi ekonomi Indonesia, sebagai contoh yaitu UMKM cukup memiliki peranan ketika terjadi peristiwa darurat moneter pada 1998 dan dianggap sebagai sebuah penyelamat di dalam proses membangkitkan ekonomi negara, dapat menumbuhkan ekonomi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

atupun penyerapan atas tenaga kerja. Klasifikasi UMKM ini lazimnya dilaksanakan dengan batasan pendapatan per tahun, total kekayaan dan jumlah dari karyawan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

WP ialah OP dan suatu lembaga, mencakup membayar pajak, memotong pajak, serta memungut pajak, di mana memiliki hak serta kewajiban perpajakan yang sesuai dengan aturan peraturan UU pajak yang berlaku. Thomas (2017:9) menerangkan bahwa wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan, mencakup pembayaran total pajak, pemotongan total pajak, dan pemungutan total pajak yang memiliki hak serta kewajiban pajak yang sama dengan ketentuan peraturan UU pajak.

Kepatuhan wajib pajak yakni tingkat di mana wajib pajak OP atupun lembaga harus mematuhi UU dan administrasi pajak yang berlaku tetapi tidak adanya otoritas hukum. Kepatuhan ini adalah kepatuhan akan otoritas pajak juga regulasinya, sementara kepatuhan di dalam pajak ini ialah tingkat sampai seberapa jauh WP dapat memenuhi sifat kepatuhan UU pajak (Nasucha, 2004).

6. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Menurut Masinambow (2013) layanan dari fiskus yakni metode atau sebuah proses otoritas pajak untuk melayani serta membantu dan mengurus, serta mempersiapkan segala keperluan yang mana diperlukan WP. Pihak otoritas pajak diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada WP guna meningkatkan kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Menurut Supadmi (2009) untuk dapat menumbuhkan kepatuhan WP untuk pemenuhan kewajiban pajaknya, kualitas pelayanan pajak harus dapat ditingkatkan oleh aparat pajak. kualitas pelayanan ini juga harus dianggap sebagai perbandingan antara harapan yang diekspektasikan oleh klien dengan anggapan dari mereka atas hasil kinerja nyata dari sebuah layanan. Niat dari wajib pajak demi dapat membayarkan pajak didominasi oleh kualitas pelayanan yang mana diberikan pemerintah.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

7. Sanksi Perpajakan

Sanksi atas perpajakan adalah putusan bahwa suatu peraturan UU pajak akan terjamin dipatuhi. Sanksi dalam perpajakan ini ialah alat untuk mencegah supaya WP tak dapat melanggar peraturan. WP diharapkan dapat memenuhi peraturan UU pajak jika ada sanksi pajak yang cukup tegas untuk para kliennya. Ketidaseselarasan akan wajib pajak ini dalam memberlakukan sistem *self assessment* dapat meluas jika tidak disediakannya sebuah aturan yang tegas dari lembaga perpajakan (Afriyanti, 2012). Resmi (2014) memaparkan bahwa alasan adanya sanksi suatu pajak yaitu adanya pelanggaran terhadap aturan UU pada pajak, terus membesar kekeliruan yang dilaksanakan oleh wajib sehingga sanksi yang dibebankan ini juga akan menjadi berat. Dalam undang-undang dari perpajakan disebut dua sanksi yaitu sanksi administrasi serta sanksi pidana.

8. Patriotisme

Patriotisme ini diawali dari suku kata 'patriot' serta 'isme' yang mempunyai pengertian sifat dari jiwa pahlawan, dapat diartikan sebagai *heroisme* dan *patriotisme* dalam bahasa asing. Sikap berkorban ini dapat berbentuk materi atau jiwa serta raga dari seseorang. Dalam KBBI atau kamus besar bahasa indonesia, didefinisikan patriotisme ialah sikap dari seseorang yang sedia untuk mengorbankan semuanya demi mendapatkan kejayaan serta kemakmuran dari bangsanya, rasa cinta tanah air. Seperti yang dijelaskan Davidov (2009) menerangkan kekuatan individu bagian dari suatu negara ditampilkam dengan sikap mempunyai, cinta, loyalitas, bangga, dan melindungi atas komunitas di bangsanya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah kutipan mengenai sesuatu hal yang wajib diuji kebenarannya. Hal ini supaya penelitian ini ada arah serta sesuai dengan yang diekspektasikan maka peneliti menentukan hipotesisnya yakni :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Masinambow (2013) pelayanan fiskus ialah cara atau proses petugas pajak untuk melayani atau membantu, mengurus, serta menyiapkan segala keperluan yang diperlukan wajib pajak. Hasil penelitian ini dilakukan oleh Kadek Juniati dan Putu Ery (2017) Desi Permata, dkk (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif secara signifikan terhadap kepatuhan akan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilaksanakan oleh Stefani Siahaan & Halimatusyadiah (2018), dan Listyowati, dkk (2021) menyatakan menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh sama sekali terhadap kepatuhan WP.

H1 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi akan pajak adalah ketegasan atas ketentuan UU pajak untuk dituruti. Sanksi pajak ini alat untuk mencegah supaya WP tak dapat melanggar suatu aturan pajak. Hasil Penelitian yang dilaksanakan oleh Kadek Juniati dan Putu Ery (2017), I Putu Indra dan Ni Ketut (2016), Stefani Siahaan & Halimatusyadiah (2018) ini mengatakan bahwa sanksi pajak dapat berpengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan akan WP.

H2 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

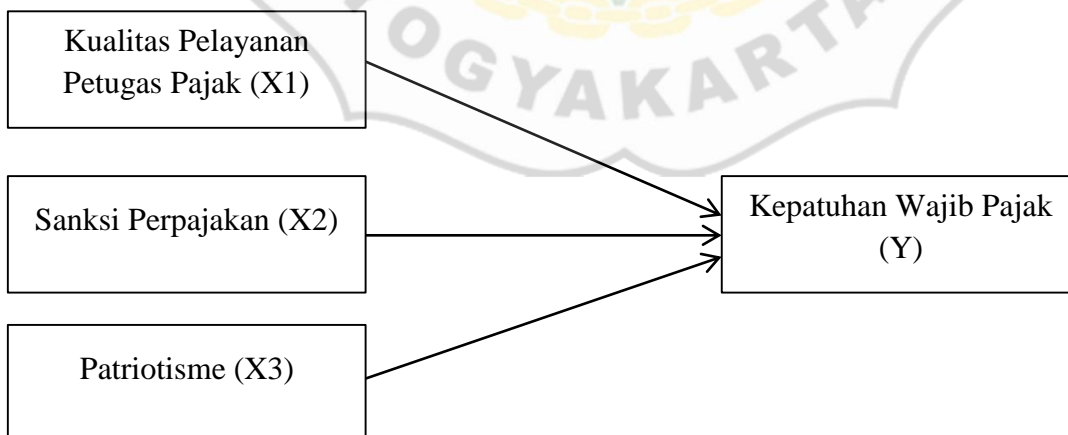
3. Pengaruh Patriotisme terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Di dalam pengertian Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patriotisme ialah suatu sikap individu yang bersedia berkurban seluruhnya demi sebuah glory dan kemakmuran akan bangsanya, semangat tanah air. Bersikap patriotism ini akan mendorong seseorang dapat patuh atas semua aturan dan memenuhi suatu kewajiban akan pajaknya sebab dirasa dapat membantu bangsa serta negaranya atas pajak yang dibayar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmatika dan Zulaikha (2016) serta Rio Johan (2017) menyatakan bahwa patriotisme memiliki pengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan WP.

H3 : Patriotisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Model Penelitian

Untuk memperoleh pemahaman dan gambaran penelitian yang lebih jelas, maka gambar sebuah model penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut:



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif yang pendekatannya memakai pendekatan survey. Dengan demikian model penelitian ini memakai model-model statistika yang alat pengumpulan data utamanya menggunakan kuisioner. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan patriotisme terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Surakarta.

Populasi dan Sample Penelitian

Populasi yakni keseluruhan suatu objek atau subjek penelitian (Arikunto, 2013). yang ada di penelitian ini research berkaitan dengan populasi di mana dipakai yakni semua pegiat usaha usaha di mana bertempat di Surakarta. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Convenience Sampling*.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini diambil secara langsung dengan cara survei dan menggunakan jenis data primer. Metode survey tersebut adalah media angket (kuesioner) yang digunakan untuk pengumpulan data primer dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada responden lalu peneliti meminta kepada responden untuk menjawab beberapa pertanyaan tersebut sesuai pendapat mereka atau sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Definisi Operasional Variable

1. Kepatuhan Akan Wajib Pajak

Kepatuhan WP diartikan yakni wajib pajak memiliki ketersediaan dalam pemenuhan kewajiban pajak yang sesuai dengan regulasi yang berlaku tanpa harus mengadakan suatu penyidikan, investigasi, ancaman dan pengaplikasian sanksi di mana baik hukum ataupun

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

administrasi seperti yang dijelaskan oleh Gunadi (2013:94). Berikut ini pengukuran kepatuhan wajib pajak menurut Agustiniingsih (2016) terdapat 4 (empat) indikator, yaitu :

- a. Kepatuhan untuk menuliskan nama diri sendiri.
 - b. Kepatuhan melaporkan ulang laporan Surat Pemberitahuan (SPT)
 - c. Kepatuhan atas hitungan serta pembayaran pajak yang terhutang
 - d. Kepatuhan untuk membayar sisa pajak terutang beserta sanksinya
2. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Kualitas pelayanan Petugas Pajak merupakan tingkat.layanan yang diberikan oleh petugas pajak yang berkaitan.dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang sedang melakukan pengurusan pajak. Berikut ini indikator pengukuran kualitas pelayanan petugas pajak menurut Listiyowati, dkk (2021), yaitu :

- a. Pelayanan.
 - b. Kualitas sumber daya manusia.
 - c. Pengetahuan atas suatu regulasi perpajakan.
 - d. Sistem informasi yang berlaku di dalam pajak.
 - e. Kualitas lingkungan dari kantor pajak.
3. Sanksi Perpajakan

Sanksi atas perpajakan adalah sebuah kendali dari pemerintah demi terwujudnya taat pada peraturan-peraturan kepada masyarakat supaya tidak terdapat pelanggaran saat memenuhi kewajiban pajak oleh WP, Siti Kurnia Rahayu (2017:170). Berikut ini indikator pengukuran sanksi pajak menurut Rochmat (2010) yaitu :

- a. Sanksi diberikan kepada wajib pajak diharuskan tegas.
- b. Sanksi pajak diharuskan tidak ada kompromi dan tak ada toleransi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- c. Sanksi diberikan harusnya adil.
- d. Harusnya sanksi diberikan dapat membuat jera.

4. Patriotisme

Patriotisme yakni rasa yang tumbuh cinta pada bangsanya sendiri di manarela berkorban semuanya untuk kejayaan dan kemakmuran bangsanya, seperti yabg diijelaskan oleh Suprpto .(2007:38). Berikut indikator pengukuran patriotisme menurut Budiyo (2007:215-216) yakni:

- a. Jiwa nasionalisme tinggi, yakni kesadaran untuk melindungi tanah airnya di mana mengeluarkan semua yang ia dapat.
- b. Nasionalisme ini sudah diturunkan oleh pejuang zaman dulu, bahkan dari pemimpin di masa kepemimpinannya seperti Soekarno.
- c. Keyakinannya akan perjuangannya ini benar, jika dilihat dari segi agama, rasio ataupun pesan dari bangsa untuk tetap memperjuangkan kemerdekaan dengan semua metode..
- d. Kesadaran demi dapat berbuat terbaik untuk mengharumkan negara serta bangsa

a. Metode Pengukuran

Metode pengukuran data pada penelitian ini dengan cara menyebarluaskan kuisioner sehingga untuk pengambilan datanya dibagi menjadi dua kategori pengisian yaitu kategori pertama berisi sembilan pertanyaan yaitu nama pengisi kuesioner, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, kepemilikan NPWP, nama usaha, jenis usaha, lama usaha, dan.tingkat penghasilan per bulan. Lalu, kategori berikutnya berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel pada penelitian ini yang metode pengukurannya menggunakan metode pengukuran skala likert lima poin, dengan klasifikasi sebagai berikut:

- a) SS (Sangat Setuju) mendapatkan angka 5

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b) Jawaban S (Setuju) mendapatkan angka 4
- c) Jawaban N (Netral) mendapatkan angka 3
- d) Jawaban TS (Tidak Setuju) mendapatkan angka 2
- e) STS (Sangat Tidak Setuju) mendapatkan angka 1

Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk menguji apakah valid atau tidaknya kuesioner. *Validity* ini sebuah tolak ukur di mana menampilkan level kevalidan pada sebuah instrumen, sebagaimana yang dijelaskan oleh (Arikunto, 2013: 211). Uji validitas ini memakai software bernama SPSS. Kriteria dalam uji ini merupakan sebuah item yang mana dapat dikatakan valid jika kemungkinan ditunjukkan $< 0,05$ atau kebalikannya apabila kemungkinan $\geq 0,05$ itu berarti item tersebut dikatakan tak valid seperti yang dijelaskan oleh (Ghozali, 2011: 45).

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk mengukur sebuah kuesioner di mana *indicator* dari suatu variabel. Apabila jawaban dari pengisi atas pertanyaan stabil dari periode tertentu maka angket tersebut dipakai dapat dinyatakan reliabel (Ghozali, 2011:42). Penelitian ini research melaksanakan uji reliabilitas memakai aplikasi SPSS dengan uji statistik menggunakan *Cronbach Alpha* (α). Variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai tersebut besarnya sebagai berikut *Cronbach Alpha* $> 0,60$ hal ini dijelaskan oleh (Ghozali, 2011:42).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang dipakai untuk mengukur tentang adanya suatu hubungan antar variabel independen di dalam suatu model regresi. Pengujian dihitung menggunakan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perhitungan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria uji multikolinieritas adalah apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ serta nilai VIF < 10 maka tak akan terjadi hubungan multikolinieritas dalam penelitian, sebaliknya apabila angka *tolerance* $< 0,10$ dan VIF > 10 dapat dikatakan ada hubungan multikolinieritas. Jika terjadi multikolinieritas berarti tidak lolos uji tersebut (Ghozali, 2011).

Uji Autokorelasi

Pengujian statistik untuk dipakai dalam melihat autokorelasi yaitu menggunakan metode Runs Test. Jika *p value* di atas 0,05 itu berarti tak terjadi adanya autokorelasi, sebaliknya bila *p value* di bawah 0,05 maka hal ini membuktikan terjadi adanya autokorelasi (Ghozali, 2011: 119).

Uji Heterokedastisitas

. Apabila varian residual 1 pengamat lain. Maka tetap disebut homokedastisitas dan apabila berbeda maka dikatakan heterokedastisitas. Model pada regresi yang baik yakni tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat terjadi homokedastisitas. Kriteria pengujian heteroskedastisitas adalah jika *p-value* 0,05 itu berarti tak terjadi heteroskedastisitas, jika dibalik yaitu *p-value* $< 0,05$ itu berarti menunjukkan heteroskedastisitas, seperti yang sudah dijelaskan di atas (Ghozali, 2011).

Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini research memakai pengujian *Kolmogorov Smirnov* dengan aplikasi SPSS. Kriteria putusan jika *p value* di atas 0,05, itu berarti sebaran data residual tersebut distribusi normal. Apabila kebalikan jika *p value* $< 0,05$ itu berarti sebaran data residual dinyatakan tak dekat dengan distribusi normal (Ghozali, 2011: 165).

Uji Analisis Regresi Berganda

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisa ini dipakai untuk memahami langkah suatu korelasi antara variabel bebas dengan variabel yang terikat apakah tiap-tiap variabel bebas berkaitan positif atau *negative* dan untuk memperkirakan nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Model regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \text{ (Sugiyono, 2010)}$$

Uji t

Pengujian t ini bertujuan untuk membuktikan suatu signifikansi pengaruh dari variabel bebas atas suatu variabel dependen. Jika melihat suatu *p value*, itu dapat dipilih atas suatu hipotesa nihil (H_0) didukung atau ditolak. Jika *p value* di atas 0,05 itu berarti H_0 ini akan didukung dan H_a akan ditolak, dalam artian tak adanya pengaruh signifikan variabel bebas atas variabel dependen, kebalikannya jika *p value* di bawah 0,05 maka H_a didukung dan H_0 akan ditolak, dalam artian ada pengaruh cukup signifikan atas variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji F

Uji F ini dipakai untuk menguji apakah semua variabel bebas memiliki pengaruh secara sama terhadap variabel terikat. Apabila nilai (F-statistik) < 5% maka model ini layak atau fit dimana variabel independen atau bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen atau bebas terhadap suatu variabel dependen. Nilai pada koefisien determinasi ini antara nihil dan satu. Besaran nilai R^2 yang kecil itu tandanya kemampuan variabel-variabel bebas di dalam menerangkan variasi variabel dependen cukup terbatas. Angka atau nilai yang dekat satu itu

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tandanya variabel - variabel bebas mendominasi sebagian besar seluruh informasi di mana diperlukan untuk memperkirakan variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2011).

Kesimpulan

Penelitian ini mengukur pengaruh quality kualitas pelayanan otoritas pajak, sanksi pajak serta patriotisme atas kepatuhan akan wajib pajak. Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dan hasil pengujian yang sudah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan petugas pajak tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan akan wajib pajak.
2. Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan akan wajib pajak.
3. Patriotisme memiliki pengaruh atas kepatuhan akan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

Dalam proses menulis dan menyelesaikan penelitian, tak lepas dari suatu hambatan, yang mana tak peneliti sendiri harapkan terjadi pada penelitian berikutnya. Berikut ini adalah hambatan saat pembuatan penelitian di mana ditemukan oleh peneliti, yakni:

1. Total pengisi akhir yang cuma 56 orang, di mana masih jauh untuk keadaan yang sebenarnya. Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah Wajib Pajak UMKM yang ada di Surakarta yang tidak peneliti ketahui.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga dikhawatirkan adanya respon bias dari jawaban responden yang disebabkan ketidakeriusan, ketidakjujuran dalam menjawab kuesioner.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Didasarkan dengan keterbatasan dari penelitian yang telah diterangkan, sehingga peneliti dapat membuat rekomendasi untuk penelitian selanjutnya supaya penelitian yang dilaksanakan lebih memiliki kualitas dari penelitian ini.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Peneliti berikutnya lebih dapat mengatur jadwal penyebaran kuesioner supaya memperoleh hasil sesuai dan menggunakan metode wawancara untuk mengurangi respon bias dari responden.
2. Peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel. lain untuk memperkuat hasil dari penelitian.
3. Penelitian yang akan datang dapat memakai obyek lain dengan variabel sama. Obyek tersebut dapat berbentuk pekerjaan bebas seperti contohnya pengacara.

Daftar Pusaka

- Adiningtyas, S dan Zulaikha. 2016. Pengaruh Kompetensi Pembukuan, Risiko Pemeriksaan, Dan Patriotisme Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol. 5, No. 2, Tahun 2016, Halaman 1-15. ISSN (Online): 2337-3806.
- Davidov, Eldad. 2009. Measurement Equivalence of Nationalism and Constructive Patriotism in the ISSP: 34 Countries in a Comparative Perspective, *Political Analysis*: 64-82.
- Farouq, M. 2018. Hukum Pajak di Indonesia. Edisi Pertama. Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT). Penerbit Kencana.
- Hasan M, Ma'ruf dan Supatminingsih, Sri. 2020. The Effect Of Pajak Rate Perception, Pajak Understanding, And Pajak Sanctions On Pajak Compliance With Small And Medium Enterprises (Msme) In Sukoharjo. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. Vol. 04, Issue. 04, 2020. E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771.
- James, Simon, Clinton Alley. 2004. Pajak Compliance, Self Assessment and Pajak Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*. Vol.2 No. 2, page: 27-42.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Johan, Rio, P. 2017. Pengaruh Patriotisme, Commitment, dan Caputilation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.

Juniati, K, Putri dan Ery P, Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 18, No. 2, Februari 2017. ISSN: 1112-1140.

Listyowati, dkk. 2021. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol. 10, No. 1, Januari 2021, Hal. 41 – 59. ISSN: 0216-6747 ; E-ISSN: 2655-9552.

Maxuel, Afeni dan Primastiwi, Anita. 2021. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *JRMB*. Vol. 16, No. 1, Juni 2021.

Nazaruddin, Ietje. 2019. The Role of Religiosity and Patriotism in Improving Pajakpayer Compliance. *Journal of Accounting and Investment*. Vol. 20, No. 1, January 2019. 115-129.

Nurmantu, S. 2000. Dasar-dasar Perpajakan. Jakarta. Ind-Hil-Co.

Permata, Desi, dkk. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Umkm Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*. Vol. 01, No. 02, Juli, 2019. ISSN : 2655-8238.

Paramartha, I Putu dan Rasmini, Ketut N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.15, No.1, April, 2016. ISSN: 641-666

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 8, No. 1. ISSN : 2303-0356.

Simanjuntak, dkk. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta: Penerbit Raih asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).

