

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN SELAMA PERIODE
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
INDIVIDU SEBAGAI PELAKU UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK
(2019-2021)**

RINGKASN SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Ninda Devina Anastacia Ginting

111830305

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2021**

TUGAS AKHIR

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN SELAMA PERIODE PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK INDIVIDU SEBAGAI PELAKU UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK (2019-2021)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NINDA DEVINA ANASTACIA GINTING

No Induk Mahasiswa: 111830305

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 22 Januari 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Deden Iwan Kusuma, Drs., M.Si., Ak.,

Penguji

Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.

Yogyakarta, 22 Januari 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan perpajakan pada UMKM di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan target 96 responden. Kuesioner yang digunakan telah ditentukan kriteria-kriteria respondennya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS versi 15.

Hasil penelitian yang telah diolah menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan perpajakan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, taxation, and tax services for UMKM in Indonesia. Data was collected using a questionnaire with a target of 96 respondents. The questionnaire used has determined the respondent's criteria. The test is done by using multiple linear regression test. Data processing was carried out with the SPSS version 15 program.

The results of the research that have been obtained using the SPSS program show that taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, positive and significant tax knowledge on taxpayer compliance, tax services have no and significant effect on taxpayer compliance,

Keywords: taxpayer awareness, tax knowledge, tax services, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional di negeri ini pada dasarnya dapat terselenggarakan atas kerjasama antara masyarakat dengan pihak pemerintah. Dalam pembangunan tersebut di di perlu biaya untuk pembangun, luar negeri atau dalam negeri. Begitu juga dalam negeri perlu meningkatkan penerimaan dan mengembangkan setiap aspek sehingga dapat membantu pembangunan nasional. Pemerintah terus melakukan peningkatan penggalan penerimaan sektor pajak, karena sebagai penerimaan potensial untuk digali terus, yang mana berupa salah satu penanaman dana pemerintah pada peningkatan taraf kehidupan sosial masyarakat sehingga terjadi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran. Melihat melihat hal tersebut perlu penerimaan-penerimaan pajak pendanaan untuk tanggung jawab negara. Jika penerima perpajakan diterima makin besar maka akan semakin besar juga pendapatan diperoleh suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kewajiban perpajakan harus dipenuhi oleh setiap orang membayar pajak dalam upaya memberi kontribusi guna pembangunan dalam pemenuhannya diberi dengan sukarela. Perpajakan di Indonesia mempercayai *self assessment system*, di mana pada prosesnya memberi kepercayaan kepada masing-masing wajib pajak menghitung, membayar pajak, serta melapor kewajibannya. Dalam kepatuhan wajib pajak bagi pelaku UMKM dipengaruhi berbagai faktor-faktor yang ada, diantaranya seperti: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pelayanan Pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Begitu juga dengan keramah tamahan para petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk ke dalam pelayanan perpajakan tersebut. Dengan demikian para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung dari bagaimana cara petugas di dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan terbaik kepada para wajib pajaknya. Namun pada sampai saat ini pada kenyataannya masih banyak masyarakat Indonesia yang masih beranggapan bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak, seringkali menjadi paradigma di dalam masyarakat. Para wajib pajak yang mempunyai kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya bahkan dapat melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Pentingnya perpajakan dimiliki oleh setiap wajib pajak merupakan salah satu hal yang paling mendasar selain tentunya kesadaran dari setiap wajib pajak di dalam mencapai pemenuhan wajib pajak. Peran penting para petugas pajak di dalam menjalankan tugasnya sangat berkontribusi dalam pencapaian memenuhi wajib pajak di negeri ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak UMKM mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak?

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Apakah pengetahuan perpajakan UMKM mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak?
3. Apakah pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM untuk membayar pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan dalam membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori ini mengartikan keadaan seseorang patuh pada perintah serta peraturan yang berlaku. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan tentang perpajakan berupa tanggungjawab kepada Tuhan. Bagi rakyat serta pemerintah sebagai WP bertujuan melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi seluruh bentuk kegiatan kewajiban perpajakan.

2.1.2 Pajak

Adapun pengertian pajak secara umum yang tertuang pada Undang-Undang Pajak No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ayat (1) adalah:“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang,dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara dan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat”.

Menurut Mardiasmo (2011), yang dimaksud dengan pajak adalah:“Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

2.1.3 Ketaatan Wajib Pajak

Perilaku berdasarkan kesadaran seorang wajib pajak pada kewajiban perpajakannya pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran berupa bentuk dari motivasi instrinsik ialah datang ke diri sendiri dan motivasi ekstrinsik adalah datangnya dari luar, seperti dukungan aparat pajak supaya menaikkan ketaatan perpajakan. Seperti upaya dilaksanakan pemerintah DJP melakukan sebuah perbaikan bagi WP melalui pelayanan.

2.1.4 Wajib Pajak

Menurut Undang-undang nomor 11 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pasal 1 ayat 2, disebutkan bahwa “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Pengertian Wajib Pajak diatas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, dan pemungut pajak yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran memahami sesuatu dirasakan atau dialami seseorang, sebuah perilaku mendorong perkembangan lingkungan, kesadaran penuh pada hak serta kewajibannya sebagai seorang masyarakat, pengertian mendalam terhadap sekelompok atau seseorang mewujudkannya dalam sebuah pemikiran dan kesadaran seorang pada nilai-nilai yang terdapat didalam diri individu, tentang suatu hukum yang sudah ada.

2.1.6 Pengetahuan Pelaku Wajib Pajak UMKM

Menurut Julianti (2014) sebuah cara seorang wajib pajak untuk paham dan tahu tentang peraturan perpajakan. Dapat tidak taat jika wajib pajak tidak mengerti mengenai pemahaman sebuah peraturan perpajakan tersebut. Meningkatnya penalaran pada peraturan yang telah ada, maka semakin menurunnya juga kemungkinan untuk dilanggarnya peraturan perpajakan, sebab perilaku wajib pajak didasari pada sudut pandang mereka mengenai pajak.

2.1.7 Pelayanan Perpajakan

Sebagai pelayanan yang umum dilaksanakan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka berupaya untuk sebuah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah di daerah, pusat serta di lingkungan BUMN/BUMD maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang - undangan dalam pengertian Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993. Salah satu

cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara *online*.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak UMKM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak jika semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya (Khairunisa, 2018). Berdasarkan dari beberapa penjelasan diatas ditetapkan hipotesis seperti berikut :

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengetahuan tentang pemahaman umum di perpajakan, jenis pajak di Indonesia yang berlaku mulai dari obyek, subyek, perhitungan terutang, tarif, pencatatan pajak terutang, dan pengisian pelaporan pajak (Supriyati, 2009 dalam Ghoni, 2012). Penjelasan diatas bisa mendapatkan hipotesis sebagai berikut :

H2: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan memberi keamanan, rasa aman dan kepastian dalam memenuhi hak dan kewajiban di bidang perpajakan bagi Wajib Pajak (Hutagaol, 2005). Berdasarkan dari penjelasan tersebut didapatkan hipotesis yaitu:

H3: Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Menguji pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan saat Pandemi Covid-19. Pengusaha yang mempunyai perusahaan kecil dan menengah dapat menjadi populasi di penelitian.

Unit Analisis

Sebagai subjek penelitian adalah satuan yang diteliti dapat merupakan perseorangan, berkelompok, benda atau sesuatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas (Hamidi 2005). Para pelaku UMKM sebagai unit analisis penelitian.

Lokasi Penelitian

Para pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang ada di Indonesia.

Populasi

Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia sebagai populasi penelitian. Populasi tertuju terhadap perseorangan, seluruh kelompok, kejadian, dan hal minat yang peneliti inginkan.

Sampel Dan Data Penelitian

Sampel Data

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Seluruh pengusaha UKM yang masih membuka usahanya dapat menjadi sampel penelitian ini terdapat 96 sampel yang digunakan. Metode *Convenience sampling* sebagai dasar pemilihan sampel. Berdasarkan kemudahan, datanya mudah didapat dari elemen populasi yang diperoleh peneliti untuk memilih sampel. Responden penelitian yakni para pengusaha kecil dan menengah.

Data Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan sumber data yang bersifat primer dalam bentuk kuesioner yang diambil dari kuesioner A'im Umatul Ma'rifah (2020), Kusuma (2016), Irma Alfiah (2014) dan dengan modifikasi oleh dosen pembimbing. Biasanya secara tertulis mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh responden, sebagai teknik pengumpulan data. Ketika peneliti mau mengetahui kebiasaan populasi atau persepsi dari responden menggunakan kuesioner. Untuk dapat mengetahui pertanyaan yang dimasukkan dapat dipakai sebagai alat ukur valid dan reliabel, maka kuesioner diuji terlebih dahulu sebelumnya. Disebarkan kepada responden berupa kuesioner *online*.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2016) bertujuan menghitung kecocokan ataupun tidak tepatnya kuesioner. Disebutkan valid bila pertanyaan kuesioner bisa membuktikan sesuatu menjadi ukuran itu di kuesioner.

Uji Reliabilitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Ghozali (2016) Instrumen bisa menjadi tingkat kepercayaan tinggi, andai membuktikan hasil tetap dari pengujian itu dapat melihat tingkat reliabilitas. Bantuan program aplikasi SPSS berfungsi melakukan analisis reliabilitas dan validitas.

Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang efisien dan tidak bias maka diperlukan pengujian untuk mengetahui model regresi memenuhi persyaratan.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) Variabel berdistribusi normal, hasil uji statistik mengalami peningkatan. Nilai signifikansi $> 5\%$ maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan $\text{sig} < 5\%$ data tidak mempunyai distribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Dampak adanya Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan dapat menyedatkan dari kesimpulan yang dihasilkan. Uji *white* pengujian dengan adanya dalam suatu model yang dapat digunakan dengan regresi nilai kuadrat residual terhadap variabel independen. Bila Uji *White* memperlihatkan nilai *sig*. Apabila variabel independen lebih besar dari *alpha* maka model itu tidak menunjukkan tidak terdapat problematis Heteroskedastitas

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) pengujian multikolinearitas bertujuan memahami regresi didapati ada hubungan antar variabel dependen atau variable independen. Efek

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

multikolinearitas membuat tinggi variabel di sampel. Artinya besarnya standar error, akibat saat t-hitung, koefisien diuji bernilai rendah dari t-tabel.

Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel independen, yakni kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan perpajakan (X2), pelayanan perpajakan (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Berikut adalah persamaan regresi pada penelitian ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Pengetahuan Perpajakan

X3 = Pelayanan Perpajakan

β = Konstanta

e = error

Uji T

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Algifari, 2013). Pengamatan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk menunjukkan besarnya variasi nilai variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh seluruh variabel independen (Algifari, 2013).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Studi ditelaah melalui sebuah survei yaitu dengan cara menyebarluaskan kuesioner kepada responden beberapa pelaku UMKM di Indonesia. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

Dapat dilihat ada responden pria dan wanita, responden pria berjumlah 48 orang atau jika dipersentasekan yaitu 50% sedangkan wanita berjumlah 48 orang atau jika dipersentasekan yaitu 50%, oleh karena itu jumlah responden perempuan dan laki-laki sama banyaknya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dapat diamati ada responden yang berusia kurang dari 30 tahun dengan frekuensi 58 orang atau apabila dipersentasekan yaitu 60,4% responden, ada juga responden yang berusia antara 30 sampai 40 tahun dengan frekuensi 21 orang atau apabila dipersentasekan yaitu 21,9% responden. Selain itu, ada juga responden yang berusia lebih dari 40 tahun dengan frekuensi 17 orang atau apabila dipersentasekan yaitu 17,7% responden. Sehingga dapat disimpulkan responden yang berusia kurang dari 30 tahun dengan frekuensi 58 orang menjadi mayoritas.

Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kepemilikan Usaha

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dapat diobservasi ada responden yang jenis kepemilikan usahanya perseorangan dengan frekuensi 96 orang atau jika dipersentasekan yaitu 100% responden.

Kriteria Responden Berdasarkan Omset Per Tahun

Dapat diobservasi ada responden yang memiliki omset per tahun usahanya <100 Juta dengan frekuensi 84 orang atau jika dipersentasekan yaitu 87,5% responden, ada juga yang responden dengan omset usahanya 100 Juta - 500 Juta sejumlah frekuensi 9 orang atau 9,4% responden, selain itu ada responden dengan omset usahanya 500 Juta - 1 Miliar dengan frekuensi 2 orang dipersentasekan 2,1% dan terakhir responden dengan omset 1 Miliar - 4,8 Miliar dengan frekuensi 1 orang atau dipersentasekan 1% sehingga dapat disimpulkan responden omset per tahun usahanya <100 Juta menjadi mayoritas.

Statistika Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran_Wajib_Pajak	96	2.00	5.00	4.2161	.68501
Pengetahuan_Perpajakan	96	2.60	5.00	4.1375	.63928
Pelayanan_Perpajakan	96	2.60	5.00	4.0688	.63699
Kepatuhan_Wajib_Pajak	96	2.25	5.00	4.1901	.48361
Valid N (listwise)	96				

Data pada tabel menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak (X1) mempunyai total responden yaitu 96. Dari 96 responden dapat dilihat variabel memiliki nilai minimum 2,00, nilai maksimum 5,00, nilai rata-rata 4,2161 dengan standar deviasi sebesar 0,68501. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari rata-

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

rata memperlihatkan bahwa data bersifat homogen. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang cukup baik atau dapat dikatakan bahwa penyebaran data bersifat normal atau merata. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dapat mewakili seluruh data yang ada.

Pengetahuan Perpajakan (X2) memiliki jumlah responden sebanyak 96. Dari 96 responden diamati bahwa variabel mempunyai nilai minimum 2,60, nilai maksimum 5,00, nilai rata-rata 4,1375 dengan standar deviasi sebesar 0,63928. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan bahwa data bersifat homogen. Hal itu bisa didefinisikan bahwa nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang cukup baik atau dapat dikatakan bahwa penyebaran data bersifat normal atau merata. Maka dari itu konklusinya nilai rata-rata dapat mewakili seluruh data yang ada.

Variabel Pelayanan Perpajakan (X3) memiliki jumlah responden sebanyak 96. Dari 96 responden diamati bahwa variabel mempunyai nilai minimum 2,60, nilai maksimum 5,00, nilai rata-rata 4,0688 dengan standar deviasi sebesar 0,63699. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan bahwa data bersifat homogen. Hal itu bisa didefinisikan bahwa nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang cukup baik atau dapat dikatakan bahwa penyebaran data bersifat normal atau merata. Maka dari itu konklusinya nilai rata-rata dapat mewakili seluruh data yang ada.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki jumlah responden sebanyak 96. Dari 96 responden diketahui bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai nilai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

minimum 2,25, nilai maksimum 5,00, nilai rata-rata sebesar 4,1901 dengan standar deviasi sebesar 0,48361. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan bahwa data bersifat homogen. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai standar deviasi menunjukkan hasil yang cukup baik atau dapat dikatakan bahwa penyebaran data bersifat normal atau merata. Maka dari itu konklusinya nilai rata-rata dapat mewakili seluruh data yang ada.

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Croanbach's Alpha</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,882	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,831	Reliabel
Pelayanan Perpajakan	0,804	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,783	Reliabel

Berdasarkan tabel bisa diobservasi dari hasil diatas nilai *Croanbach's Alpha* dari variabel kesadaran wajib pajak yaitu 0,882, variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,831, variabel pelayanan perpajakan sebesar 0,804, variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,783 Keempat variabel tersebut mempunyai nilai *Croanbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Dari hasil pengolahan seluruh item pertanyaan diperoleh hasil perhitungan *Croanbach's Alpha* dari keempat variabel memiliki hasil yang reliabel.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Validitas

Variabel	Nilai KMO	Item	Nilai <i>Loading Factor</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Perpajakan	0,760	Kesadaran Wajib Pajak 1	.720	Valid
		Kesadaran Wajib Pajak 2	.810	Valid
		Kesadaran Wajib Pajak 3	.867	Valid
		Kesadaran Wajib Pajak 4	.842	Valid
Pengetahuan Perpajakan	0,733	Pengetahuan Perpajakan 1	.802	Valid
		Pengetahuan Perpajakan 2	.791	Valid
		Pengetahuan Perpajakan 3	.615	Valid
		Pengetahuan Perpajakan 4	.842	Valid
		Pengetahuan Perpajakan 5	.806	Valid
Pelayanan Perpajakan	0,806	Pelayanan Perpajakan 1	.773	Valid
		Pelayanan Perpajakan 2	.796	Valid
		Pelayanan Perpajakan 3	.750	Valid
		Pelayanan Perpajakan 4	.640	Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

		Pelayanan Perpajakan 5	.790	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,766	Kepatuhan Wajib Pajak 1	.859	Valid
		Kepatuhan Wajib Pajak 2	.852	Valid
		Kepatuhan Wajib Pajak 3	.601	Valid
		Kepatuhan Wajib Pajak 4	.851	Valid

Pada tabel dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai KMO > 0,50 dan nilai *loading factor* > 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

	Nilai Residual Tidak Standar
Kolmogorov-Smirnov Z	.836
Asymp. Sig. (2-tailed)	.488

Dengan melihat hasil uji normalitas yang menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* bisa diamati bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,836 dan nilai *asympt sig* sebesar 0,488. Hal ini menunjukkan bahwa *value Kolmogorov-Smirnov Z* dan nilai *asympt sig* tidak lebih kecil dari 0,05. Maka bisa disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Multikolonieritas

	Toleransi	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	.443	.016
Pengetahuan Perpajakan	-.655	.514
Pelayanan Perpajakan	.874	.384

Pada tabel dapat menunjukkan memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1. Selain itu seluruh variabel independen juga memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat multikolonieritas antar variabel independen pada model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas Glejser

	Signifikansi
Kesadaran Wajib Pajak	-.815
Pengetahuan Perpajakan	.217
Pelayanan Perpajakan	.686

Sumber: Output diolah SPSS 15

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan tabel bisa diamati nilai signifikansi seluruh variabel independen yaitu variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,815, pengetahuan perpajakan sebesar 0,217, dan pelayanan perpajakan sebesar 0,686, ketiga variabel independen tersebut mempunyai nilai tidak kurang dari 0,05, karena itu bisa konklusi tidak ada heterokedasistas.

Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	3.271	.376		8.712	.000
	Kesadaran_Wajib_Pajak	.202	.083	.286	2.443	.016
	Pengetahuan_Perpajakan	-.065	.100	-.086	-.655	.514
	Pelayanan_Perpajakan	.083	.095	.109	.874	.384

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,271 + 0,202 k - 0,065 P + 0,083 P$$

Berdasarkan persamaan yang telah diperoleh diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai koefisien beta dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,202. Nilai koefisien beta dari variabel kesadaran wajib pajak tersebut memiliki nilai yang positif. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepatuhan wajib

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pajak. Pengaruh yang positif memiliki pengertian bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan yang searah.

Nilai koefisien beta dari variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar -0,065. Nilai koefisien beta dari variabel tersebut mempunyai nilai negatif. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang negatif memiliki pengertian bahwa variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang tidak searah.

Nilai koefisien beta dari variabel pelayanan perpajakan adalah sebesar 0,083. Nilai koefisien beta dari variabel pelayanan perpajakan tersebut memiliki nilai yang positif. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang positif memiliki pengertian bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan yang searah.

4.1.1 Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai R^2
Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan	0,61

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan hasil uji pada tabel diperoleh nilai R^2 sebesar 0,61 atau 61% . Bisa konklusi bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan, mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 61% dan sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Uji Parsial atau Uji t

	Beta	T	Signifikansi
Kesadaran Wajib Pajak	.286	2.443	.016
Pengetahuan Perpajakan	-.086	-.655	.514
Pelayanan Perpajakan	.109	.874	.384

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel dapat diamati bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,443 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hasil penelitian membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_1 diterima.

Dari hasil pengujian nilai t_{hitung} sebesar -0,655 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,514 lebih besar dari 0,05. Sehingga hasil penelitian bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_2 ditolak.

Dari hasil pengujian nilai t_{hitung} sebesar 0,384 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,450 lebih besar dari 0,05. Sehingga hasil penelitian bahwa variabel pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian membuktikan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_3 ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil riset ini memperlihatkan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,443 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hasil penelitian membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_1 diterima. Apabila nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai yang lebih kecil dari alpha maka dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang positif memiliki pengertian bahwa variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang searah. Hal ini memiliki arti membuka kesempatan pelaku umkm untuk membayar pajak sehingga meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil riset ini memperlihatkan nilai t_{hitung} sebesar -0,655 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,514 lebih besar dari 0,05. Sehingga hasil penelitian bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_2 ditolak. Pengaruh yang negatif memiliki pengertian bahwa variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang tidak searah. Hal ini memiliki arti pengetahuan perpajakan membuka kesempatan pelaku umkm membayar pajak tetapi tidak menjamin pelaku umkm kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil riset ini memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,758 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,98 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,450 lebih besar dari 0,05. Penelitian membuktikan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_3 ditolak. Pengaruh yang positif dan tidak signifikan yang memiliki pengertian bahwa variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang tidak searah. Hal ini memiliki arti tingkat semakin tinggi pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiscus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam hal melaporkan dan membayar pajak sesuai ketentuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan membuka kesempatan pelaku umkm membayar pajak tetapi tidak menjamin pelaku umkm kepatuhan wajib pajak.
3. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. semakin tinggi pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam hal melaporkan dan membayar pajak sesuai ketentuan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan antara lain:

1. Pengambilan data terbatas, hanya mendapatkan responden pelaku umkm yang memiliki usaha berbentuk perseorangan dan sulit mendapatkan responden berbentuk badan usaha.

5.3 Saran

Saran untuk penelitian yang akan datang supaya hasil penelitian menghasilkan yang lebih berkualitas, sebaiknya penelitian selanjutnya menambah jumlah responden, memperluas wilayah penelitian, dan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini sebagai bahan penelitian. Selain itu berdasarkan hasil penelitian, penulis juga mengajukan saran terhadap para petugas pelayanan perpajakan untuk selalu lagi mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi, sehingga dapat mempertahankan tingkat pelayanan karyawan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- KUSUMA, K. C. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK TAHUN 2014 (*Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsulta*).
- Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak di Masa Covid-19. 171-177.
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi". Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang nomor 11 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)
- Undang-Undang Pajak No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Julianti, Sri. (2014). *The Art Of Packaging*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993
- Khairunnisa, R. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Klaten)*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Mardiasmo, (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Perubahan Keempat atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1983 tentang pajak Penghasilan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kalsum, Ummi, dkk. (2015). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Pekanbaru. Skripsi. Universitas Riau.
- Ghozali, imam, 2016. Aplikasi Analisis Multivariete dengan programs SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Septiyani Nur Khasanah, Amanita Novi Y. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Moderasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. Jurnal profita Edisi 8 Tahun 2016.
- Ghoni, Husein. 2011. Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Vol. 21, No. 1, Januari 2011: 17-27.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Supriyati, dkk. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi. Vol 7. No.1. Mei 2008: hal 41-50.
- Alfiah, Irma. 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DPPKAD Grobogan-Purwodadi. Skripsi Universitas Muria Kudus: Kudus
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Algifari. 2013. Statistika Induktif: untuk Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Algifari. (2013). Statistika Deskriptif Plus (Edisi revisi Cetakan kedua). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang