PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM ATAS PP NO. 23 TAHUN 2018

(Studi Empiris Pada Pelaku UMKM Kerajinan Kulit di Desa Wisata Manding)

Oleh:

*Aris Nur Rahmat*

*17062332*

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh: (1) Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018, (2) Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018, dan (3) Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM Kerajinan Kulit di Desa Wisata Manding. Dalam penelitian ini terdapat 52 sampel Wajib Pajak. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji validitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018. Hal tersebut dibuktikan nilai t signifikansi 0,014 < 0,05. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018. Hal tersebut dibuktikan nilai t signifikansi 0,013 < 0,05. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018. Hal tersebut dibuktikan nilai t signifikansi 0,042 < 0,05.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Pembangunan dalam suatu negara menjadi suatu proses kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan. Sebagai negara berkembang Indonesia terus melakukan pembangunan disegala bidang, baik dibidang pendidikan, ekonomi, sosial budaya, hukum dan lain-lain. Dalam melaksanakan pembangunan nasional tentu membutuhkan anggaran yang sangat banyak. Untuk mencukupi anggaran tersebut pemerintah harus mengelola semua sumber pendapatan yang ada, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Salah satu sumber pendapatan dalam negeri yaitu pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak menjadi sumber pendapatan yang sangat diandalkan karena terus meningkatnya jumlah pertumbuhan penduduk dan tingkat pertumbuhan ekonomi negara. Terbukti dalam lima tahun terakhir jumlah penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penerimaan Pajak Tahun 2014-2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Prosentase Kenaikan | Jumlah |
| 2014 | 6,5 % | Rp 1.146,9 T |
| 2015 | 8,2 % | Rp 1.240,4 T |
| 2016 | 3,6 % | Rp 1.285,0 T |
| 2017 | 14,6% | Rp 1.472,7 T |
| 2018 | 10 % | Rp 1.618,1 T |

Sumber: (Kementerian Keuangan)

Meningkatnya penerimaan pajak setiap tahunnya tidak terlepas dari kontribusi Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan daerah, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan pengentasan rakyat dari kemiskinan. Oleh karena itu pemerintah harus terus mendukung perkembangan UMKM dengan memberikan fasilitas pendanaan, infrastruktur, dan pemasaran produk. Dengan pemerataan pembangunan diharapkan bisa meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional karena UMKM menjadi sektor terbesar dalam kontribusinya terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB).

Meskipun tingkat pertumbuhan UMKM terus mengalami peningkatan, akan tetapi hal itu tidak diimbangi dengan meningkatnya penerimaan pajak. Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti sifat patuh ; ketaatan. Dalam kaitannya dengan perpajakan, kepatuhan adalah suatau keadaan dimana Wajib Pajak mentaati semua ketentuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan dan tata cara perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Restu (2014) Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Berbagai perubahan tentang peraturan perpajakan terus berubah untuk mencari peraturan mana yang ideal agar dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satunya pada tahun 2013 dikeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 yang mulai diberlakukan tanggal 1 Juli 2013. Pada peraturan ini perhitungan tarif pajak sebesar 1% dari omset wajib pajak yang tidak melebihi Rp 4.800.000.000, dalam satu tahun masa pajak. Dengan dipermudahnya penghitungan pajak, masyarakat yang sebelumnya malas membayar pajak karena kesulitan dalam menghitung pajaknya diharapkan bisa semangat dalam membayar pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku.

Pada tahun 2018 pemerintah kembali mengeluarkan peraturan baru yaitu PP Nomor 23 Tahun 2018 untuk menggantikan PP Nomor 46 Tahun 2013. PP Nomor 23 Tahun 2018 mulai berlaku efektif tanggal 1 juli 2018. Sesuai dengan peraturan ini tarif pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima sebesar 0,5% dari peredaran bruto. Adanya batasan waktu pengenaan tarif dalam peraturan ini diharapkan dapat merangsang pertumbuhan usaha mikro menjadi usaha kecil, usaha kecil menjadi usaha menengah, usaha menengah menjadi usaha yang besar.

Dari uraian diatas menjadi dasar peneliti untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Atas PP No. 23 Tahun 2018 (Studi Empiris pada pelaku UMKM Kerajinan Kulit di Desa wisata Manding)**”.

1. Perumusan Masalah Penelitian
2. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM atas PP No. 23 tahun 2018?
3. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM atas PP No. 23 tahun 2018?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM atas PP No. 23 tahun 2018?

**LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

1. Landasan Teori
2. Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian Pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku (Mardiasmo, 2016, 7) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

1. Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013

Kebijakan ini mengatur tentang pajak penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan yang menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,- (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. PPh akan terutang setiap bulannya dan dikenakan tarif sebesar 1% dan bersifat final. Perhitungan pajak hanya didasarkan pada jumlah pendapatan atas kegiatan usaha tanpa memperhatikan tingkat biaya yang harus dikeluarkan. Jadi walaupun perusahaan memperoleh kerugian maka akan tetap dikenakan pajak.

Namun seiring berjalannya waktu banyak Wajib Pajak yang merasa kalau pengenaan tarif ini terlalu memberatkan sehingga pemerintah mengeluarkan peraturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018.

1. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018

Untuk memberikan keadilan bagi wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu, pemerintah menerbitkan peraturan ini untuk menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013. Peraturan ini berlaku bagi WPOP dan Wajib Pajak Badan yang memperoleh peredaran bruto atas kegiatan usahanya tidak lebih dari Rp 4.800.000.000,- (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. PPh akan terutang setiap bulannya dan dikenakan tarif sebesar 0.5% dan bersifat final. Berbeda dengan peraturan sebelumnya, dalam peraturan ini ada batas waktu penggunaan tarif ini. Seperti yang tertuang dalam pasal 5 ayat 1 peraturan ini, Wajib Pajak Orang Pribadi hanya akan dikenakan tarif ini selama 7 (tujuh) tahun. Bagi Wajib Pajak Badan yang berbentuk koperasi, persekutuan komanditer, atau firma berlaku selama 4 (empat) tahun pajak. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan yang berbentuk Peseroan Terbatas hanya boleh menggunakan tarif ini selama 3 tahun. Setelah habisnya batas waktu penggunaan tarif ini, Wajib Pajak diharuskan menggunakan tarif pajak sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan.

1. Definisi UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Kriteria Usaha Mikro yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

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. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan 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.

1. Sosialisasi Perpajakan

Menurut KBBI, sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Kaitannya dengan perpajakan, sosialisasi dapat diartikan upaya penyampaian informasi dan pembinaan oleh DJP kepada wajib pajak tentang segala sesuatu yang ada korelasinya dengan bidang perpajakan.

Ditjen Pajak memberikan beberapa *point* terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Winerungan, 2013)

1. Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

1. Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat

Ditjen Pajak memberikan komuniskasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya.

1. Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara kangsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

1. Pemasangan *billboard*

Pemasangan spanduk atau *billboard* pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahamai.

1. *Website* Ditjen pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk *Website* yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan *up to date.*

1. Pengetahuan Perpajakan

Supriyati (2009) dalam Widowati (2015) menjelaskan Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Indikator dari pengetahuan perpajakan terdiri dari pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai fungsi pembayaran, dan pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia (Khasanah, 2014).

1. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan Penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kualitas pelayanan yang baik dari fiskus diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan, sehingga bisa mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak bagi bangsa dan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 meliputi:

* + 1. Pelaksanaan Pelayanan
    2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
    3. Pengelolaan informasi
    4. Pengawasan Internal
    5. Penyuluhan kepada masyarakat
    6. pelayanan konsultasi.

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti sifat patuh ; ketaatan. Dalam kaitannya dengan perpajakan, kepatuhan adalah suatau keadaan dimana Wajib Pajak mentaati semua ketentuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan dan tata cara perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Restu (2014) Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138)  adalah: “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Nama | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
| 1. | Oktaviane Lidya Winerungan (2013) | Kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan | Semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2. | Hangga Wicaksono Murti dkk (2014) | Kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan | Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi |
| 3. | Muslikhatul Ummah (2015) | Kepatuahn wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus | Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan |
| 4. | Rizky Widowati (2015) | kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus | Secara simultan semua variabel berpengaruh. Sedangkan pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan |
| 5 | Khamdan Muttaqin (2019) | Kepatuhan wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tahun pembinaan wajib pajak | Semua variabel independen berpengaruh positif |

1. Pengembangan Hipotesis
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

Sosialisasi adalah suatu upaya DJP informasi dan pembinaan kepadaWajib Pajak mengenai segala sesuatu ada korelasinya dengan bidang perpajakan (Ananda dkk, 2015). Proses sosialisasi menjadi ujung tombak dalam pengenalan suatu kebijakan atau peraturan baru. Sosialisasi yang efektif akan lebih mudah dipahami oleh wajib pajak. Pergantian peraturan dari PP No. 46 Tahun 2013 menjadi PP No. 23 Tahun 2018 membuat fiskus harus bekerja ekstra untuk mengenalkan tarif baru untuk pelaku usaha.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Wati (2018) sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sosialisasi perpajakan mampu menyampaikanan informasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Warouw dkk (2015) yang menunjukkan kalau sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1** : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

Pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak untuk menempuh arah srategi tertentu dengan melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Astusti dan Panjaitan, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Widawati (2017) menunjukkan hasil bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berbeda dengan Fernando dan Arisman (2018) Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang belum memahami tata cara pembayaran dan pelaporan karena sosialisasi yang diberikan masih kurang. Berdasarkan penjelasan tersebut, disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H2** : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

Menurut Caroko dkk (2015) Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diharapkan mampu menumbuhkan motivasi intrinsik atau motivasi dari dalam diri yang dimana dengan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu adanya paksaan. Selain itu Susmita dan Supadmi (2016) menyebutkan Wajib Pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Masyarakat memiliki harapan akan mendapatkan pelayanan yang baik saat melakukan kewajiban perpajakannya oleh para fiskus. Sehingga fiskus harus melakukan usaha yang terbaik dalam melayani wajib pajak. Bentuk pelayanan yang baik bisa dilihat dari pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H3** : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

1. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

H1

Sumber: Data diolah sendiri

H2

H3

**METODE PENELITIAN**

1. METODE PENELITIAN
2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah didtetapkan (Sugiyono, 2016).

1. Lokasi Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM yang ada di kawasan desa wisata manding selama periode 2019.

1. Populasi dan Sampel
2. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM kerajinan kulit di desa wisata manding Bantul periode 2019. Terdapat 52 pelaku UMKM yang terdiri dari industri dan perdagangan.

1. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2016: 81). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling *purposive*. Sampling *purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85).

Dalam penelitian ini peneliti ingin membuat generalisasi kesalahan yang sangat kecil sehingga menggunakan semua anggota UMKM yang terdaftar di Sekretariat Desa Wisata Manding sebagai sampel yaitu sebanyak 52 orang. Karena penelitian ini tentang kepatuhan pajak sehingga terdapat kriteria pemilihan sampel yaitu pelaku UMKM di Desa Wisata Manding harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

1. Jenis dan Sumber data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama (Suliyanto, 2018: 156). Data primer digunakan karena memiliki kelebihan pada tingkat relevansi yang tinggi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui pengisian kuisioner yang dibagikan kepada pelaku UMKM di Desa Wisata Manding Kabupaten Bantul yang kemudian dikumpulkan lagi untuk diolah.

1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2016 : 224). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan intsrumen kuisioner.

Kuisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya (Suliyanto, 2018 : 167). Untuk memudahkan responden dalam menjawab setiap pertanyaan maka dalam penelitian ini menggunakan kuisioner tertutup. Kuisioner tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia (Sugiyono, 2016 : 143).

Pembagian kuisioner dilakukan langsung oleh peneliti kepada wajib pajak UMKM di sentra kerajinan kulit desa wisata manding. Setelah sebelumnya peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada responden. Hal ini dilakukan agar tidak ada kesalahpahaman karena topik tentang perpajakan sangat sensitif bagi pelaku usaha. Kemudian peneliti akan menjelaskan petunjuk pengisian, dan memandu responden dalam mengisi kuisioner.

1. Skala Pengukuran

Data penelitian ini dikumpulkan dari para responden dengan menggunakan kuesioner dengan Skala *Likert* yang nantinya digunakan untuk mengukur Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 tahun 2018. Setiap variabel diukur dengan jumlah penyataan yang berbeda-beda. Variabel sosialisasi perpajakan diukur dengan 11 pernyataan, variabel pengetahuan perpajakan diukur dengan 14 pernyataan, variabel kualitas pelayanan fiskus diukur dengan 15 pernyataan, dan variabel kepatuhan pajak diukur dengan 10 pernyataan. Skala *Likert empat* yang digunakan dalam penelitian ini berdimensi tiga. Menurut Hadi (1991: 19) modifikasi terhadap skala *Likert empat* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung dari skala lima tingkat. Skala *Likert empat* digunakan untuk menghindari adanya kecenderungan responden menjawab netral bagi responden yang ragu-ragu pada jawabannya dan untuk melihat kecenderungan responden ke arah setuju atau tidak setuju.

Perinciannya adalah sebagai berikut:

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Kategori Setuju diberi (S) skor 3
3. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
4. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
5. Definisi Variabel Operasional

Menurut Suliyanto (2018: 123) “Variabel adalah sesuatu yang karakteristik atau nilainya berubah-ubah, berbeda-beda, atau bermacam-macam”. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi besar kercilnya nilai variabel lain dan variabel terikat yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel merupakan apapaun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Penelitian ini terbagi menjadi dua variabel, antara lain:

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2017: 39) “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Varians variabel terikat ditentukan oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen ini adalah

1. Sosialisasi Perpajakan (X1)

Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif (Wurianti dkk, 2015). Sosialisasi akan memudahkan wajib pajak dalam mempelajari teori dan tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan. Wardani dan Wati (2018) menyebutkan ada yang perlu diperhatikan dalam sosialisasi perpajakan, yaitu penyelenggaraan sosialisasi, media sosialisasi, dan manfaat sosialisasi.

1. Pengetahuan Perpajakan (X2)

Pengetahuan pajak ialah keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak, Khasanah, (2014). Pengetahuan perpajakan yang baik diukur dari pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, pengetahuan mengenai fungsi perpajakan (Khazanah, 2014).

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara.

1. Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari & Fidiana, 2017). Menurut Pasuraman dan Berry (1985) dalam Hanindyari (2018) ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik, antara lain :

1. Kehandalan (*Reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

Kualitas pelayanan yang baik dari fiskus mampu meningkatkan kenyamanan wajib pajak sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2017: 39), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018 (Y)

Menurut Restu (2014) Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Indikator-indikator untuk menilai variabel ini adalah Pendaftaran NPWP, Perhitungan Pajak sebesar 0,5% dari omset, Pembayaran Pajak, dan Pelaporan SPT.

1. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling stategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapakan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2017: 224). Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi dengan bantuan Software SPSS for Windows. Secara umum, analisa Regresi yaitu analisa mengenai variabel independen dengan variabel dependen yang bertujuan untuk mengestimasi nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Dalam analisa regresi selain mengukur seberapa besar hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, juga menunjukkan bagaimana hubungan antara variabel independen dengan dependen, sehingga dapat membedakan variabel independen dengan variabel dependen tersebut (Ghozali, 2016). Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi masing-masing akan dijelaskan dibawah ini :

1. Ujicoba Instrumen

Uji coba instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji coba terpakai. Uji coba terpakai adalah teknik uji coba instrumen sekaligus mengumpulkan data penelitian pada waktu yang sama (Suharsimi Arikunto, 2010: 160). Data yang digunakan dalam uji terpakai adalah data yang diperoleh dengan sekali uji coba dan sekaligus digunakan sebagai data dalam penelitian. Peneliti menggunakan uji terpakai karena instrumen penelitian diadopsi dari penelitian terdahulu dengan modifikasi sehingga kevalidannya dapat dipercaya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memodifikasi instrumen penelitian Zain Zulhaj Imaniati (2016).

Penelitian ini menggunakan instrumen angket atau kuesioner. yaitu suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Selain itu, peneliti mengusahakan responden yang mengisi kuesioner adalah pemilik UMKM yang sulit bisa ditemui kapan saja sehingga untuk menghemat waktu maka peneliti menggunakan uji terpakai. Uji coba instrumen dilakukan pada 52 UMKM pengrajin kulit yang berada di Daerah Desa Wisata Manding. Uji coba instrumen ini dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas:

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2011: 52).

Analisis ini dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Uji ini dilakukan untuk mengukur akurasi instrumen penelitian yang akan digunakan. Uji coba validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel. Kriteria dikatakan valid jika koefisien r hitung melebihi atau sama dengan 0,3 r tabel (Sugiyono, 2011: 181). Uji Validitas ini menggunakan SPSS versi 25.

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cornbrach’s Alpha* ≥ 0,60 (Sugiyono, 2011 : 184). Uji Reliabilitas ini menggunakan SPSS versi 25. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016: 167) Statistik Deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Variabel yang diukur dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y), Sosialisasi Perpajakan (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X3). Analisis deskriptif meliputi nilai maksimum, nilai minimum dan rata-rata (*mean*) dari variabel-variabel penelitian. Pengujian statistik deskriptif ini menggunakan softwere *Statistic Package For Social Science* (SPSS) Versi 25.

1. Uji Prasyarat Asumsi Klasik

Uji prasyarat asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda yang berbasis ordinary leassquarem (OLS). Analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistic atau ordinal (Situmorang, 2011). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji Normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik tersebut secara lebih jelas diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak normal” (Iman Ghozali, 2011: 160). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji Normalitas ini menggunakan SPSS versi 25.

Jika angka signifikansi *Kolmorogov-Smirnov* Sig > 0,05 maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sebaliknya jika angka signifikansi *Kolmorogov-Smirnov* Sig < 0,05 maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

1. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi tidak konstannya varian. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang bersifat homokedastisitas. Untuk pengujian digunakan uji Glejser. Uji Glejser dilakukan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Kriteria pengambilan keputusan adalah signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2011: 143). Uji Heteroskedastisitas ini menggunakan SPSS versi 25.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independence*). Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Imam Ghozali, 2011 : 108). Ada tidaknya dapat dideteksi dengan menggunakan *Pearson Correlation*, dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflantion*. Uji multikolinearitas ini menggunakan SPSS versi 25.

1. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan keputusan menerima atau menolak hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor lebih dari satu variabel inependen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian yaitu Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Sedangkan Variabel dependenya adalah Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018. Langkah-langkah dalam melakukan regresi linier berganda yaitu:

Y = α + 𝛃𝟏 𝐗𝟏 + 𝛃𝟐 𝐗𝟐 + 𝛃𝟑 𝐗𝟑 + Ɛ

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018

X1= Sosialisasi Perpajakan

X2 = Pengetahuan Perpajakan

X3 = Kualitas Pelayanan Fiskus

β1 = Koefisisen Regresi Sosialisasi Perpajakan

β2 = Koefisien Regresi Pengetahuan Perpajakan

X3 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Fiskus

α = Konstanta

Ɛ = Standar error

1. Uji nilai t

Uji nilai t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Hipotesis akan diterima jika nilai probabilitas (signifikansi) < 0,05 dan koefisien regresi searah dengan hipotesis, karena hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai sig > α 0,05 maka hipotesis ditolak karena hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

**ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

1. Gambaran Umum Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM kerajinan kulit di Desa Wisata Manding. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan langsung dari responden menggunakan kuisioner. Setelah dikumpulkan kuisioner dicek agar diketahui memenuhi kriteria apa tidak. Adapun kriteria kuisioner dalam penelitian ini yaitu harus diisi lengkap dan pemilik UMKM harus memiliki NPWP. Saat dilakukan pengecekan terdapat 5 pelaku UMKM di Desa Wisata Manding yang tidak memiliki NPWP sehingga data dari kuisionernya tidak bisa diolah karena tidak memnuhi persyaratan. Berikut rekapitulasi kuisioner setelah dikumpulkan:

Table 4.1

Rekapitulasi Kuisioner

|  |  |
| --- | --- |
| Keterangan | Jumlah |
| Kuisioner yang dibagikan | 52 |
| Kuisioner yang kembali | 52 |
| Kuisioner yang tidak lengkap | 2 |
| Pemilik yang tidak memiliki NPWP | 5 |
| Kuisioner yang diolah | 45 |

1. Analisis Data
2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dengan jumlah 30 responden dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan mengenai Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak yang diajukan untuk responden pelaku UMKM kerajinan kulit di desa wisata manding Bantul periode 2019adalah valid karena dilihat dari nilai r-hitung > r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

1. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dari 30 responden dapat diketahui bahwa nilai Cronbach’s Alpha dari variabel Sosialisasi Perpajakan sebesar 0.826, Pengetahuan Perpajakan sebesar 0.914, Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0.928, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.882, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam pernyataan dinyatakan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai Cronbach Alpha> 0,6.

1. Statistik Deskriptif

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Sosialisasi Perpajakan | 45 | 26 | 42 | 34.53 | 3.355 |
| Pengetahuan Perpajakan | 45 | 30 | 53 | 42.51 | 4.049 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 45 | 35 | 58 | 46.11 | 5.042 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 45 | 23 | 39 | 29.62 | 2.863 |
| Valid N (listwise) | 45 |  |  |  |  |

Sumber: Hasil data *SPSS* yang diolah sendiri

1. Analisis Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolineritas.

1. Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Uji Normalitas | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 45 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.59187788 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .098 |
| Positive | .089 |
| Negative | -.098 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .657 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .780 |
| Sumber: Hasil data *SPSS* yang diolah sendiri | | |

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui nilai *asymp.sig* sebesar 0,780 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -2.518 | 1.681 |  | -1.498 | .142 |
| Sosialisasi Perpajakan | .043 | .053 | .147 | .807 | .425 |
| Pengetahuan Perpajakan | .082 | .060 | .339 | 1.357 | .182 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | -.026 | .045 | -.136 | -.588 | .559 |
| a. Dependent Variable: ABS\_RES | | | | | | |

Sumber: Hasil data *SPSS* yang diolah sendiri

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar dari 5%, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

1. Uji Multikolineartias

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* (α).

Uji Multikolinearitas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2.237 | 2.920 |  | .766 | .448 |  |  |
| Sosialisasi Perpajakan | .239 | .093 | .280 | 2.574 | .014 | .639 | 1.565 |
| Pengetahuan Perpajakan | .274 | .105 | .387 | 2.604 | .013 | .342 | 2.925 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | .163 | .078 | .287 | 2.096 | .042 | .402 | 2.486 |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak | | | | | | | | |

Sumber: Hasil data *SPSS* yang diolah sendiri

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

1. Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh dari Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model analisis regresi linier berganda akan diuji secara parsial (uji t). Ketentuan uji signifikansi uji t adalah sebagai berikut:

Menerima Ha: jika probabilitas (p) < 0,05 artinya Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2.237 | 2.920 |  | .766 | .448 |
| Sosialisasi Perpajakan | .239 | .093 | .280 | 2.574 | .014 |
| Pengetahuan Perpajakan | .274 | .105 | .387 | 2.604 | .013 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | .163 | .078 | .287 | 2.096 | .042 |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak | | | | | | |

Sumber: Hasil data *SPSS* yang diolah sendiri

1. Pembahasan
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan probabilitas 0,014 dimana angka tersebut signifikan karena (p<0,05).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Wati (2018) sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sosialisasi perpajakan mampu menyampaikanan informasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan probabilitas 0,013 dimana angka tersebut signifikan karena (p<0,05).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widawati (2017) menunjukkan hasil bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan probabilitas 0,042 dimana angka tersebut signifikan karena (p<0,05).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Widowati (2015) meyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Saran

Berdasarkan kesimpulan atas hasil penelitian diatas, dapat diusulkan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi pemerintah untuk meningkatakan sosialisasi dibidang perpajakan sehingga pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan semakin bertambah. Pemerintah juga diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terutama PP No. 23 Tahun 2018.

1. Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini wajib pajak bisa belajar tentang perpajakan yang berlaku di Indonesia dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tertib, sehingga bisa berkontribusi bagi pembangunan bangsa dan negara.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, sebaiknya menambah jumlah populasi dan luas wilayah penelitian sehingga tidak hanya sebatas pelaku kerajinan kulit di Desa Wisata Manding saja. Selain itu carilah alternatif variabel bebas dan variabel terikat lain yang memiliki pengaruh hubungan terhadap Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018 .

DAFTAR PUSTAKA

Ananda, P. R., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan, 6*(2), 1-9.

Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi Universitas Diponegoro*.

Astuti, A. N., & Panjaitan, I. (2017). Pengaruh e-faktur dan Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan, 2*(1), 1-13.

Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan, 1*(1), 1-10.

Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *Belajar Pajak*. Dipetik April 07, 2019, dari Direktorat Jenderal Pajak: Pajak.go.id

Ghozali. (2016). Dalam analisa regresi selain mengukur seberapa besar hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, juga menunjukkan bagaimana hubungan antara variabel independen dengan dependen, sehingga dapat membedakan variabel independen dengan variabe.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: BP: UNDIP.

Hadi. (1991). Modifikasi terhadap skala Likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung dari skala lima tingkat. 19 hal. .

Kementerian Keuangan. (2019). *Bagaimana negara menggunakan uang pajak Anda dalam APBN 2019?* Dipetik April 07, 2019, dari Kementerian Keuangan: kemenkeu.go.id

Kementerian Keuangan. (t.thn.). APBN 2018. Dipetik April 07, 2019, dari kemenkeu.go.id

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (t.thn.). *KBBI Daring*. Dipetik April 07, 2019, dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan: Kemendikbud.go.id

Khasanah, S. N. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal PajakDaerah Istimewa YogyakartaTahun 2013. *Skripsi, Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.* .

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (2016 ed.). Yogyakarta: Andi.

Marjan, R. M. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan). *Skripsi*.

Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2014, September). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA, 2*(3), 389-398.

Muttaqin, K. (2019). Pengaruh Implementasi Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tahun Pembinaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM atas PP No. 23 Tahun 2018 (Studi Empiris Pada Pelaku UMKM Kerajinan Gerabah di Desa Wisata Kasongan). *Skripsi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*.

Nurmantu, S. (2010). Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. .

Puspita, E. (2016). Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi, 1*(1).

Rohmawati, L., Prasetyono, & Rimawati, Y. (2012). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak( Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara). *Proiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.

Rustriyangingsih, S. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*, ISSN 0854-1981.

Setyawati, E. (2013). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.

Situmorang. (2011). Analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistic atau ordinal. .

Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, 2*(2), 193-202.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (hal. 8). Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2010). Uji coba terpakai adalah teknik uji coba instrumen sekaligus mengumpulkan data penelitian pada waktu yang sama. 160 hal.

Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2014, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana, 14*(2), 1239-1269.

Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Keuangan Indonesia*, 1-14.

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal, VII*(1), 33-54.

Wdowati, R. (2015). Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 1-16.

Winerungan, O. L. (2013, September). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, 1*(3), 960-970.

Wulandari, T., & Suyanto. (2014, Desember). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi, 2*(2), 1-9.

Wurianti, & Ega, E. L. (2015). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. *jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 4*(6).

Zain, Z. I. (2016). Memodifikasi Instrumen yang digunakan dalam penelitian.