

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN PERSEPSI ATAS SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI WILAYAH SIDOARJO

Josephine Nidya Prajogo dan Retnaningtyas Widuri

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

E mail : josephinenidya@gmailcom

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah) baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang mempunyai usaha di wilayah Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, persepsi atas sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak UMKM.

ABSTRACT

The purpose of this study was to know whether the level of the tax payer's understanding on tax regulation, the service quality of the tax officers, and the perception of taxation penalties impact on UMKM tax payer's compliance either partially or simultaneously. The population in this research was UMKM entrepreneurs who have business in Sidoarjo region. The sampling technique was by purposive sampling of 40 respondents. This research used primary data in the form of questionnaires. This research used quantitative methods with multiple regression analysis models. The results of this research indicated that the level of the tax payer's understanding on tax regulation, the service quality of the tax officers, and the perception of taxation penalties have positive and significant influenced on UMKM tax payer's compliance.

Keyword: *the level of the tax payer's understanding on tax regulation, service quality of the tax officers, perception of taxation penalties, UMKM tax payer's compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam ketentuan umum perpajakan. Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah menghukum. Dengan mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan hal yang sama. Maksud yang kedua adalah pengenaan sanksi menghukum, sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera. (Choiriyatuz, 2010).

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah biasa sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri, rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan prosentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Dari berbagai data indikator kepatuhan pajak tersebut, terlihat bahwa terdapat permasalahan kepatuhan pajak di Indonesia yang masih menunjukkan tingkat kepatuhan yang rendah. Menurut Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Humas Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Dedi Rudaedi, berdasarkan data yang diterima Ditjen Pajak, realisasi kepatuhan penyerahan SPT sudah melebihi realisasi tahun 2011 lalu yakni sebesar 52,74% dari seluruh wajib pajak terdaftar. Ditjen Pajak berharap wajib pajak yang menyampaikan SPT bisa mencapai 62,5% dari seluruh WP terdaftar pada 2012. Hingga April 2012, sudah sekitar 22 juta WP terdaftar dan data yang diterima

sudah melebihi 52,74%. Memang angka kepatuhan wajib pajak ini masih tergolong rendah. Berdasarkan hitung-hitungan Ditjen Pajak, rasio penyampaian SPT Tahunan PPh pada tahun lalu, hanya sebesar 52,74% atau hanya sekitar 9,33 juta WP dari 17,69 juta WP terdaftar. Jika dirinci lagi, kepatuhan penyampaian SPT WP Badan hanya 32,72% dari 1,5 juta WP badan yang terdaftar. Sementara untuk WP perorangan, tingkat kepatuhannya 54,72% dari 16,10 juta WP perorangan yang terdaftar. Jika tingkat kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak rendah terhadap penerimaan pajak, sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN. (<http://www.stpi-pajak.com>, 2 April 2012).

Pemahaman tentang pajak diberikan kepada pelajar dan masyarakat, agar sejak dini pelajar dan masyarakat sudah mengetahui pentingnya pajak terhadap negara. Pengetahuan tentang pentingnya perpajakan ini, tidak hanya bagi pelajar maupun masyarakat tapi juga bagi para pengusaha UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang dimana sejak 1 Juli 2013 Direktorat Jenderal Pajak sudah menarik pembayaran pajak 1% dari omzet kepada pengusaha yang memiliki omzet di bawah Rp 4,8 miliar setahun. Namun kebijakan tersebut belum berjalan dengan baik, karena masih banyak pengusaha UMKM yang tidak tahu akan peraturan PP Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) tersebut. Di samping itu juga, belum ada aturan peralihan dari Pajak Penghasilan (PPh) biasa menjadi pajak UMKM.

Menurut Dirjen Pajak Fuad Rachmany, pihaknya akan aktif dan memberlakukan sistem jemput bola dalam memungut pajak UMKM tersebut, meskipun Indonesia menganut self assessment atau wajib pajak membayar sesuai dengan kesadarannya sendiri. Alasannya, sulit bagi

instansi pajak melaksanakan kebijakan PP No.46/2013 apabila tidak langsung terjun ke pusat-pusat pertokoan atau perdagangan (<http://www.suaramerdeka.com>, 29 Juli 2013).

Di sinilah letak pentingnya sosialisasi dan edukasi. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan atau penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan. Self assessment system dapat berjalan dengan baik, jika pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum secara optimal.

Peranan usaha skala kecil dan menengah dalam perekonomian akhir-akhir ini mulai banyak diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan. Hal tersebut adalah salah satu bagian dari usaha meningkatkan peranan pengusaha dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan dalam lingkungan otoritas pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, ketiga variabel independen, tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan, akan dikaji lebih lanjut untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005)

Pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat.

2. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH (2010)

Tingkat pemahaman pajak dilihat dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak.

Jadi, kesimpulannya tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Bagi pemerintah, tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika seseorang memiliki tingkat pemahaman yang baik maka akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2006) tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman pengusaha UKM terhadap peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh kuat terhadap kesadaran wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiputra (2014) tentang Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan menunjukkan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, tingkat pemahaman pemahaman peraturan pajak wajib pajak diduga berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan, sehingga hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H₀ : Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H₁ : Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Kotler (Marketing Management, 2009), pengertian kualitas merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter-karakter suatu produk atau jasa, berdasarkan kemampuannya untuk

menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Selanjutnya peningkatan penerimaan pajak negara dapat dijadikan elemen penting penilaian bahwa kinerja organisasi dengan segenap pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawainya sudah menunjukkan hasil yang baik.

Prinsip Kualitas Pelayanan (Skelcher, 1992) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1) *Standard* (standar), yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di

dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.

2) *Openness* (keterbukaan), yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.

3) *Information* (informasi), yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan

4) *Choice* (pilihan), yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.

5) *Non-Discrimination* (tidak ada diskriminasi), yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.

6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.

7) *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji parsial (uji T) diperoleh hasil kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Oleh karena itu kualitas pelayanan petugas pajak diduga berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan, sehingga hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H0 : Kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H12 : Kualitas pelayanan petugas pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pengaruh Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengertian persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:759) didefinisikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu/proses seorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Jadi dapat diartikan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi sebagai lingkungannya melalui inderanya.

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi.

Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2008) mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2008) menunjukkan bahwa Persepsi tentang sanksi (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), yang artinya bahwa semakin wajib pajak mengerti atau sadar terhadap sanksi (tindakan-tindakan, hukuman, dan sebagainya) yang diterimanya apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya serta melanggar norma perpajakan (Undang-Undang Perpajakan) maka kecenderungan untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya semakin tinggi pula. Oleh karena itu persepsi atas sanksi perpajakan diduga berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan, sehingga hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H0 : Persepsi atas sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H13 : Persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah survey, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo.

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, persepsi atas sanksi perpajakan dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui *interview* dan kuisisioner yang berasal langsung dari objek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah para pengusaha UMKM yang mempunyai usaha mikro kecil dan menengah yang terletak di wilayah Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 40 pengusaha UMKM yang telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang masih aktif menjalankan usahanya di Jalan Gajah Mada, Sidoarjo. Dasar pemilihan sampel ini menggunakan metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penilaian sampel dengan pertimbangan tertentu.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 33 item pertanyaan. Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya. Menurut

Sekaran (1992), suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Sedangkan validitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS 19. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Pajak UMKM
- a : Konstanta
- β : Koefisien Regresi
- X₁ : Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak
- X₂ : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak
- X₃ : Persepsi atas Sanksi Perpajakan
- e : Error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 40 wajib pajak UMKM yang memiliki usaha sendiri di wilayah Sidoarjo.

Penelitian ini telah memenuhi uji asumsi klasik sebagai syarat sebelum masuk ke dalam tahap analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang telah dilakukan meliputi uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas. Uji asumsi klasik untuk uji autokorelasi tidak dilakukan pada penelitian ini karena data yang diperoleh merupakan data *cross section* di mana menurut peneliti tidak perlu dilakukan uji autokorelasi.

Tabel 1. Koefisien Model Regresi

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1. Constant	3,456	1,473		2,347	,025
X1	,762	,204	,249	3,745	,001
X2	,210	,066	,311	3,169	,003
X3	,921	,159	,487	5,789	,000

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut

$$Y = 3,456 + 0,762X_1 + 0,210X_2 + 0,921X_3 + e.$$

Nilai koefisien regresi tingkat pemahaman pajak (X₁) sebesar 0,762 (bernilai positif) menunjukkan adanya arah pengaruh positif tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan petugas pajak (X₂) sebesar 0,210 (bernilai positif) menunjukkan adanya arah pengaruh positif kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo.

Nilai koefisien regresi persepsi atas sanksi perpajakan (X₃) sebesar 0,921 (bernilai positif) menunjukkan adanya arah pengaruh positif persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo.

Tabel 2. Koefisien Determinasi

R	.967 ^a
R Square	.934
Adjusted R Square	.929
(Constant)	1,13822

Dari Tabel 2 menunjukkan nilai $R^2 = 0,934$

yang artinya kemampuan ketiga variabel independen dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo adalah sebesar 93,4% dan sisanya sebesar 6,6% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 3. Uji Simultan

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	664,960	3	221,653	171,088	.000 ^a
Residual	46,640	36	1,296		
Total	711,600	39			

a. Predictor: (Constant),
Persepsi_Atas_Sanksi,
Tingkat_Pemahaman, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent variable: Kepatuhan_Pajak

Tabel 3 menunjukkan hasil uji F, nilai signifikansi hitung (0,000) lebih kecil dari pada nilai α (0,05). Selain itu, nilai F hitung (171,088) lebih besar dari pada nilai F tabel (2,87). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman pajak (X1), kualitas pelayanan petugas pajak (X2), dan persepsi atas sanksi perpajakan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) di wilayah Sidoarjo.

Tabel 4. Uji Parsial

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1. Constant	3,456	1,473		2,347	,025
X1	,762	,204	,249	3,745	,001
X2	,210	,066	,311	3,169	,003
X3	,921	,159	,487	5,789	,000

a. Dependent Variable : Kepatuhan_Pajak

Uji t antara tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menghasilkan signifikansi hitung (0,001) lebih kecil dari pada nilai α (0,05). Selain itu, nilai t hitung (3,745) lebih besar dari pada nilai t tabel (2,030). Tanda positif pada nilai t hitung (lihat tabel 4.11) menunjukkan hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Ini berarti, peningkatan pemahaman peraturan pajak wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis penelitian (H11) diterima dan mendapat kesimpulan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Uji t antara kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menghasilkan nilai signifikansi hitung (0,003) lebih kecil dari pada nilai α (0,05). Selain itu, nilai t hitung (3,169) lebih besar dari pada nilai t tabel (2,030). Nilai t hitung yang positif menunjukkan hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Ini berarti, peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo, begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil tersebut, maka H0 ditolak dan disimpulkan bahwa hipotesis penelitian (H12) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diterima.

Uji t antara persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo menghasilkan nilai signifikansi hitung (0,000) lebih kecil dari pada nilai α (0,05). Selain

itu, nilai t hitung (5,789) lebih besar dari pada nilai t tabel (2,030). Tanda positif pada nilai t (lihat tabel 4.11) menunjukkan hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Ini berarti, persepsi atas sanksi perpajakan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo, begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil tersebut, maka H₀ ditolak dan disimpulkan bahwa hipotesis penelitian (H₁₃) yang menyatakan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diterima.

Pada tabel 4.11, dilihat dari nilai beta, faktor persepsi atas sanksi perpajakan memiliki nilai beta yang paling tinggi, yaitu diperoleh sebesar 0,921. Hal ini berarti faktor persepsi atas sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang tinggi dan dominan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo. Faktor kualitas pelayanan petugas pajak memiliki nilai beta yang paling rendah dibandingkan dengan nilai beta dari faktor-faktor lainnya, yaitu sebesar 0,210. Hal ini berarti faktor kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo bila dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisa dan pengujian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.
- Kualitas pelayanan petugas pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.
- Persepsi atas sanksi perpajakan (X3)

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.

- Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran seperti:

- Untuk Direktorat Jenderal Pajak (Pemerintah) lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bertindak profesional dalam melayani wajib pajak. Karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak mempunyai pengaruh yang rendah dibandingkan dengan variabel lain. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih tegas lagi dalam melaksanakan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku agar Wajib Pajak UMKM patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.
- Untuk Wajib Pajak, dalam variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan sebaiknya para wajib pajak lebih memperluas pengetahuannya tentang peraturan perpajakan agar dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

Keterbatasan Penelitian

- Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel independen, yaitu tingkat pemahaman peraturan

pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel-variabel independen. Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan tingkat kepatuhan pajak UMKM sebesar 93,4%, sedangkan 6,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian. Maka dari itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya, variabel-variabel yang diteliti ditambah agar model regresi dapat dijelaskan dengan lebih lengkap. Misalnya variabel tentang biaya kepatuhan, kesadaran wajib pajak, dan lain-lain

- Menambahkan jumlah sampel. Agar data penelitian selanjutnya lebih relevan. Dengan semakin banyaknya sampel, maka hasil yang didapat akan semakin reliabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonime. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”. Edisi ketiga, Balai Pustaka, Jakarta: 2005.
- Adiputra, Hermawan. “*Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan*” Universitas Hasanuddin. Makassar:2014
- Fuadi, Arabella Oentari. 2013 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*”, Tax &Accounting Review Vol.1, No.1.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit – Undip, Semarang:2011
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, Volume 3, Nomor. 1: 126-142.
- Hidayat, Nur. “*Aspek Perpajakan UKM*” Jurnal Perpajakan Indonesia. Jakarta:2006.
- Hutagaol, Jhon. “*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum*” Jurnal Perpajakan Indonesia. Jakarta: 2006
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, “*Metodologi Penelitian dan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*”, BPF. Yogyakarta: 2004
- Jatmiko, Agus. Nugroho. 2006. “*Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. “*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”. Salemba Empat. Jakarta:2002.
- Mardiasmo, “*Perpajakan*”, Andi Offset, Yogyakarta: 2009
- Mulyodiwarno, Nuryadi. “*Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan sejak Undang-Undang KUP 1983 hingga Undang-Undang KUP 2007*”. Inside Tax. Jakarta:2007
- Musyarofah dan Adi. 2008. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak*

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”, Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP), Vol. 5 No. 1 – Oktober 2008: 34– 50
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), ‘A Conceptual model of Service Quality’, Journal of Retailing, Vol. 67: 420-450
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang *Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*
- Prasetyo, Ferry Dwi. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Daerah Jogjakarta” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2006
- Prasetyo, Januar Eko dkk, “Persepsi Wajib Pajak Badan Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Pajak” Jurna Perpajakan Indonesia. Jakarta:2006
- Rahayu, Siti Kurnia. “Perpajakan Indonesia”. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta:2010
- Resmi, Siti. “Perpajakan Teori dan Kasus”. Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta:2008
- Sartika dan Rini. “Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya” UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta:2009
- Simanjuntak, Timbul. Hamonangan dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyorini, Sari. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor. 1: 1-9.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Undang-Undang No.20 tahun 2008 tanggal 4 Juli 2008 tentang *Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2009. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Waluyo, 2010. *Perpajakan Indonesia Buku 1 Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zahidah, Choiriyatuz. “Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha UKM di Wilayah Jakarta Selatan)” UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta:2010