

## Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang

R. Rachmiyantono. WH

[rrachmiyantono18@gmail.com](mailto:rrachmiyantono18@gmail.com)

Program Studi Akutansi, Akademi Akuntansi Effendi Harahap Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen seperti pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner (angket). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* (teknik sampling daerah), sedangkan metode pengolahan data yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sekalipun UMKM belum memahami pajak yang dibayar secara lengkap tetapi mereka tetap patuh membayar pajaknya. Sanksi pajak pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sanksi bagi ketidakpatuhan wajib pajak membayar kewajibannya menjadi mereka patuh memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pelayanan yang bersifat membantu kelancaran wajib pajak memenuhi kewajibannya merupakan harapan dan kenyataan wajib pajak yang harus dilaksanakan.

**Kata kunci :** Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract**

This study aimed to examine the effect of several independent variables such as understanding of taxation, tax sanctions, and service quality on the dependent variable, namely MSME taxpayer compliance in Semarang City. The sample used in this study was 99 respondents with data obtained by distributing the questionnaires. The sampling method used in this study is cluster random sampling (regional sampling technique), while the data processing method used by the researcher is multiple linear regression analysis.

The results showed that the understanding of taxation had an insignificant negative effect on MSME taxpayer compliance, even though MSMEs did not fully understand the taxes paid but they still obeyed paying taxes. Tax sanctions have a significant positive effect on MSME taxpayer compliance. Sanctions for non-compliance by taxpayers paying their tax obligations so that they comply with their obligations. Service quality has a significant positive effect on MSME taxpayer compliance. Services that are helpful for the smooth running of taxpayers in fulfilling their obligations are the expectations and reality of taxpayers that must be implemented.

**Keywords:** Tax Understanding, Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance

### 1. Pendahuluan

Pajak adalah iuran publik kepada negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) tanpa menerima jasa timbal balik (counter-achievement) yang dapat ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013). Ini berarti masyarakat sebagai wajib pajak tidak mempunyai pilihan untuk menghindari dari kewajiban membayar pajak demi pembangunan negaranya. UMKM sebagai bagian dari masyarakat juga terkena kewajiban yang sama seperti wajib pajak pribadi untuk taat membayar pajak.

Pajak Final PPh 23/UMKM yang mulai berlaku sejak Agustus 2018 hanya dibebankan kepada pelaku UMKM yang memiliki omzet tidak lebih dari 4,8 miliar dalam 1 tahun beroperasi. Tujuan ditetapkannya Pajak UMKM adalah untuk meningkatkan kontribusi UMKM terhadap penerimaan negara, melatih dan meningkatkan kesadaran bagi pelaku

## Edisi Oktober

UMKM untuk membayar pajak sejak dini dan untuk kemajuan pelaku UMKM di masa mendatang.

Pertumbuhan UMKM di Kota Semarang mencapai 2.000 per tahun. Dinas Koperasi dan UKM Kota Semarang, mengatakan, pertumbuhan UKM di Kota Semarang sangat pesat. Hal ini terlihat dari segi kuantitas dan kualitas. Berdasarkan data UKM, saat ini terdapat lebih dari 14.000 UKM (Tribunjateng.com, 2 Oktober 2018).

Wajib pajak UMKM dikenakan self assessment pajak penghasilan, artinya wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan menyatakan sendiri pajaknya (Prawagis, dkk, 2016). Upaya peningkatan kepatuhan UMKM dalam membayar pajak pemerintah juga telah memberikan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak. Pada tahun 2015, pemerintah memberikan fasilitas perpajakan berupa penghapusan sanksi kepada administrasi perpajakan, namun belum mencapai hasil yang diharapkan.

Penelitian sebelumnya oleh Mahfud (2017), Laraswati (2017), Ananda, dkk (2015), Prawagis, dkk (2016) dan Imaniati (2016) menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian Rusmawanti dan Dewi (2015) menegaskan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Laraswati (2017), Prawagis, dkk (2016), Imaniati (2016), Rusmawanti dan Dewi (2015) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian pada wajib pajak menyatakan (Mahdi dan Wandu (2017) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Prajogo dan Retnaningtyas (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Laraswati (2017) dan Mahfud, dkk. (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak. kepatuhan.

Penelitian difokuskan pelaksanaan Pajak PPh Final 23/ Pajak UMKM yang mulai diberlakukan sejak agustus 2018 dengan menekan pada variabel variabel independen berupa Pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Pada penelitian ini populasi adalah wajib pajak UMKM yang ada di Kota Semarang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 1) Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Syahril (2012) menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pemahaman wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan penting untuk mengetahui sikap dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak rendah, maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah, karena meskipun wajib pajak tidak bermaksud untuk mengabaikan kewajiban perpajakannya, namun wajib pajak tetap tidak dapat memenuhi

## Edisi Oktober

kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak mengerti. hukum dan prosedur perpajakan, hal ini akan mengakibatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Rusmawanti dan Dewi, 2015).

Harold Kelley (1972), yang mengembangkan teori atribusi menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam mengambil keputusan, tentang perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung tentang peran pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Nayoan, 2016).

Penelitian Mahfud, dkk (2017), Laraswati (2017), Prajogo (2013), Prawagis, dkk (2016) dan Imaniati (2016) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan dalam hal ini PP Nomor 23 Tahun 2018 memberikan hasil yang positif maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, maka hipotesis yang akan diuji sebagai berikut: H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## 2) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar aturan. Sanksi dianggap perlu agar peraturan perundang-undangan tidak dilanggar (Prajogo, 2013). Jika kewajiban perpajakan tidak dipenuhi atau dipatuhi, maka akan ada akibat hukum bagi wajib pajak. Akibat hukumnya adalah penerapan sanksi perpajakan. Aplikasi ini berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (control belief). Wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak jika melihat sanksi pajak akan semakin merugikan mereka.

Sanksi pajak dipandang sebagai alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap mematuhi kewajiban perpajakannya karena dengan kerugian yang akan diperoleh wajib pajak jika tidak membayar pajak, maka secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir jika tidak mau membayar pajak. memenuhi kewajiban perpajakannya (Pranadata, 2014). Motivasi wajib pajak sangat ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk mematuhi pajak.

Teori kepatuhan yang terkait dengan hukuman adalah bahwa setiap jenis pelanggaran pajak, dari tingkat yang paling kecil hingga yang paling serius, memiliki ancaman hukuman yang tersedia. Penerapan hukum yang adil oleh petugas pajak sangat diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak, sehingga diharapkan dapat mendorong motivasi wajib pajak untuk membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi fiskal diperlukan agar kesadaran masyarakat tentang pembayaran pajak dapat meningkat.

Penelitian Laraswati (2017), Prawagis, dkk (2016), Imaniati (2016), Rusmawanti, dan Dewi (2015) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut: H2: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung tentang bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Siti Masruroh, 2013).

Swalayan di bidang perpajakan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena diselenggarakan oleh instansi pemerintah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak mencari keuntungan (Mangonting, 2013). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan memberikan hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian Prajogo dan Retnaningtyas (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut: H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **3. Metode Penelitian**

### **1) Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang yang berjumlah 14.841 (Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode random cluster sampling, yaitu teknik pengambilan sampel wilayah yang digunakan untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber datanya sangat luas, misalnya populasi suatu negara, provinsi atau kabupaten (Sugiyono, 2017), jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 10% yaitu: 99 UMKM penyumbang di kota Semarang, sampelnya ada di setiap kecamatan.

### **2) Pengukuran Variabel**

Pemahaman Perpajakan (X1) Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Nugroho, 2012)

- a. Pemahaman tentang Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- d. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan KPP

Sanksi Pajak (X2) Pajak merupakan penenaan bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan, jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan 4 UU KUP No. 28 tahun 2007.

## Edisi Oktober

- a. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- b. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.
- c. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- d. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- e. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Kualitas Pelayanan (X3) Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak (Prajogo, 2013)

- a. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.
- b. Petugas pajak bersifat sopan dalam melayani wajib pajak.
- c. Petugas pajak memberikan penyuluhan kepada wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakan.
- d. Petugas pajak memberikan informasi dan solusi kepada wajib.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan (Noviari, 2012)

- a. Wajib pajak memiliki NPWP sebagai pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak
- b. Selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu.
- d. Selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya
- e. Selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan Skala Likert lima poin, dimana skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 (Sangat Setuju) (Sugiono2017).

### 3) Metode Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data umum mengenai pengusaha UMKM di Kota Semarang. Selain itu, untuk mendapatkan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak wajib pajak UMKM. Penyebaran kuesioner dilakukan selama bulan Februari dengan cara membagikan dan menunggu keusioner terisi oleh setiap pengusaha UMKM yang ada di Kota Semarang.

### 4) Teknik Analisis Data

Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel pemahaman perpajakan, sanksi pajak, serta kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

**Edisi Oktober**

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien regresi

$X_1$  : Pemahaman Perpajakan

$X_2$  : Sanksi Pajak

$X_3$  : Kualitas Pelayanan

e : Standar eror

## **4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **1) Hasil Penelitian**

9 orang (9,1%) memiliki latar belakang pendidikan SMP, 40 orang (40,4%) memiliki latar belakang SMA, 28 orang (28,3%) memiliki latar belakang pendidikan D3, dan 22 orang (22,2%) memiliki latar belakang pendidikan S1. Dapat disimpulkan mayoritas wajib pajak UMKM di Kota Semarang, yaitu sebanyak 40,4% memiliki latar belakang pendidikan SMA. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa banyaknya pengusaha dari pendidikan SMA yang kurang mengetahui dan memahami tentang kewajiban perpajakan.

Wajib pajak UMKM di Kota Semarang yaitu sebanyak 42,4% memiliki persepsi bahwa wajib pajak UMKM di Kota Semarang memiliki pengetahuan dan pemahamannya mengenai hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sangat baik. 49,5% memiliki persepsi setuju. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa selama ini wajib pajak UMKM di Kota Semarang memiliki pengetahuan dan pemahamannya baik mengenai sanksi perpajakan. 35,4% wajib pajak UMKM di Kota Semarang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak yang baik.

Wajib pajak UMKM di Kota Semarang yaitu sebanyak 33,3% memiliki persepsi dalam menerima sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak hal wajar. 36,4% memiliki persepsi dalam menanggapi sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. 36,4% memiliki persepsi dalam menanggapi pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Wajib pajak UMKM di Kota Semarang yaitu sebanyak 38,4% memiliki persepsi dalam menerima pelayanan petugas pajak yang telah memberikan pelayanan pajak dengan baik. 30,3% memiliki persepsi petugas pajak bersifat sopan dalam melayani wajib pajak. 40,4% memiliki persepsi petugas pajak memberikan penyuluhan kepada wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakan. sebanyak 31,3% memiliki persepsi petugas pajak memberikan informasi dan solusi kepada wajib pajak.

40,4% Wajib pajak UMKM di Kota Semarang memiliki persepsi wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak. 40,4% memiliki persepsi bahwa wajib pajak selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. 32,3% memiliki persepsi bahwa wajib pajak selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu. 34,3% memiliki persepsi menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya. 34,3% memiliki persepsi bahwa wajib pajak

## Edisi Oktober

selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.

Persamaan regresi yang dari tabel Uji Regresi Linier Berganda adalah  $Y = 4,002 - 0,053X_1 + 0,384 X_2 + 0,633 X_3 + e$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X<sub>1</sub> = Pemahaman Perpajakan

X<sub>2</sub> = Sanksi Pajak

X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan

e = Standar Error

Nilai koefisien regresi pemahaman fiskal adalah -0,053. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel bebas lainnya tetap dan pemahaman perpajakan baik, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Nilai koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel bebas lainnya tetap dan sanksi perpajakan mengalami peningkatan, maka wajib pajak akan lebih patuh. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,633. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen lainnya tetap dan kualitas pelayanan meningkat maka wajib pajak akan lebih patuh.

## 2) Pembahasan

### a. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, hipotesis pertama dapat diterima dengan nilai koefisien regresi -0,053 dan dapat diketahui bahwa uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikansi untuk variabel pemahaman pajak sebesar  $0,291 > 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Artinya jika tingkat pemahaman wajib pajak terhadap pajak baik maka tidak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif yang diperoleh dari tanggapan responden, tanggapan responden setuju sepenuhnya bahwa nilai tertinggi untuk variabel pemahaman perpajakan adalah indikator pemahaman kepemilikan NPWP, yaitu 51,5%. Meskipun tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang pajak pedagang rendah, mereka memiliki motivasi pajak yang tinggi. Hal ini karena meskipun pengetahuan dan pemahaman mereka tentang pajak rendah, mereka tahu bahwa membayar pajak adalah wajib bagi warga negara dan ada hukuman yang akan dikenakan jika mereka tidak membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sochi Rusmawanti dan Dewi Kusuma Wardani (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### b. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka hipotesis kedua dapat diterima dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,127 dan dapat diketahui bahwa uji-t yang dilakukan telah memperoleh nilai signifikansi untuk variabel tersebut. dari pemahaman pajak.  $0,000 < 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan

## Edisi Oktober

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang. Artinya tingkat sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sanksi pajak menjadi faktor yang membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak kepada UMKM. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan menjadikan wajib pajak sebagai penghalang untuk tidak mengulanginya lagi (kontrol keyakinan).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Josephine Nidya Prajogo (2013), Febirizki Damayanty, dkk (2016), Zaen Zuhaj Imaniati (2016) dan Sochi Rusmawanti & Dewi Kusuma Wardani (2015) yang menegaskan bahwa sanksi fiskal memiliki pengaruh efek positif. dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka hipotesis ketiga dapat diterima dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,633 dan dapat diketahui bahwa uji-t yang dilakukan telah memperoleh nilai signifikansi untuk kualitas. dari variabel layanan.  $0,000 < 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang. Artinya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi mendukung kualitas pelayanan perpajakan, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan fiskus baik dan sangat memuaskan bagi wajib pajak maka persepsi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menjadi positif atau mengarah ke arah yang baik dimana wajib pajak akan selalu memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini mungkin menjadi alasan mendasar bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya terkait dengan kualitas pelayanan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Josephine Nidya Prajogo (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dianggap mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus, maka wajib pajak akan merasa senang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

## 5. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman pajak berpengaruh negatif dan dapat diabaikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang, sehingga hipotesis yang

Edisi Oktober

- menyatakan bahwa pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak ditolak. wajib pajak UMKM.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang, sehingga hipotesis yang ditetapkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak UMKM diterima.
  3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang, dengan demikian hipotesis yang ditetapkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima .

## Referensi

- Ariani, Meiliah dan Tyas Erasari Utami. 2016. *Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Jurnal TEKUN/VOLUME VII, No.01, Maret 2016: 1-22.
- Ekawati, Liana. 2008. *Survei Pemahaman Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Vol 6: Edisi Khusus (185-191).
- Fajriana, Icha., Betri., dan Messy Marista. (2013). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak UMKM terhadap Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 (Studi Empiris Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)*. STIE Multi Data Palembang, Jurusan Akuntansi Palembang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi lima)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Heri, P. 1999. *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- <http://jateng.tribunnews.com/2018/10/02/pertumbuhan-jumlah-ukm-di-kota-semarang-rata-rata-mencapai-2000-per-tahun>
- Ilyas, Wirawan B dan Burton Richard. 2010. *Hukum Pajak Edisi Lima*. Salemba Empat, Jakarta.
- Imaniati, Zaen Zuhaj. 2016. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Julianti, Murni. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating*. Skripsi (S1). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Kelsen, Hans. 2008. *Teori Hukum Murni*. Diterjemahkan oleh R. Muttaqien. Bandung: Nusa Media.
- Laraswati, Mutiara, dkk. *Pengaruh Pemahaman Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo*. Jurnal. 2017. Universitas Islam Batik Surakarta.

**Edisi Oktober**

- Mahdi dan Windi Ardiati. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Banda Aceh*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi. Vol.3, No. 1 Th. 2017.
- Mahfud, dkk. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh)*. Jurnal. 2017. Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Mangonting, Yenni., dan Arabella Oentari Fuadi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Tax Accounting Review Vol. 1 No. 1, Universitas Kristen Petra.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Muslim, Afdilla. 2007. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman, dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP Padang*. Skripsi FE Unand.
- Mustofa, Fauzi Achmad, dkk. 2016. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Pada Waji Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu setelah diberlakukannya PP No. 46 tahun 2013)*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Nurhakim, Tifani dan Dudi Pratomo. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya)*. Jurnal. 2015. Universitas Telkom.
- Ongkowijoyo, Lukas. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Jurnal Akuntansi, Universitas Brawijaya Malang.
- Prajogo, Josephine Nidya. Dan Retnaningtyas Widuri. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo*. Jurnal. 2013. Universitas Kristen Petra.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *"Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu"*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Prawagis, Febirizki damayanty, dkk. (2016). *Pengaruh Pemahaman Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Batu)*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Rahayu, S.K. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- ..... 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8 Buku 1*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rusmawanti, Sochi dan Dewi Kusuma Wardani. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi yang Memiliki Usaha*. Jurnal. 2015. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
- Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak Edisi Lima*. Salemba Empat: Jakarta.

**Edisi Oktober**

Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.  
 .....2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.  
 Suprianto, Edy. 2011. *Perpajakan Di Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.  
 Suryarini dan Tarmudji. 2012. *Pajak Di Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.  
 Syahril Farid, 2012. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi (Studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok)*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.  
 Tiraada, Tryana A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan*. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.

**Lampiran**

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,002	1,263		3,168	,002		
1 Pemahaman Perpajakan	-,053	,050	-,049	-1,061	,291	,984	1,016
Sanksi Pajak	,384	,104	,404	3,700	,000	,175	5,718
Kualitas Pelayanan	,633	,135	,513	4,706	,000	,176	5,689

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer yang diolah, 2019