



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 7898-7906

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM di Kecamatan Koja)

Siti Juhairiyeh^{1✉}, Frances Roi Seston Tampubolon², Sopian³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pertiwi

Email: frances.roi@pertiwi.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Koja. Terdapat variabel independen yang digunakan yaitu pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus, lalu, variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Koja dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di Kecamatan Koja. Sampel diambil dengan menggunakan non probability sampling yaitu accidental sampling. dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract

This research aims to examine the influence of tax knowledge, tax sanctions, tax authorities' services on MSME taxpayer compliance in Koja District. There are independent variables used, namely tax knowledge, tax sanctions and tax authorities services, then, the dependent variable used is taxpayer compliance. This research was conducted in Koja District using quantitative research methods. This research uses primary data with questionnaire techniques. The population in this research is MSME taxpayers in Koja District. Samples were taken using nonprobability sampling, namely Accidental Sampling. by distributing questionnaires to 100 respondents. Hypothesis testing used in this research uses multiple regression analysis. The results of this research show that tax knowledge influences mandatory tax compliance, tax sanctions influence mandatory tax compliance and tax authorities influence mandatory tax compliance.

Keyword: Tax Knowledge, Tax Sanctions, Fiscus Services, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah usaha yang memegang peranan penting dalam perekonomian negara Indonesia, baik dari segi jumlah lapangan kerja yang tercipta maupun dari jumlah usahanya (Rudjito, 2003). Indonesia sebagai salah satu negara berkembang dengan populasi mencapai 270 juta pada tahun 2020 dan memiliki jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) saat ini yang tercatat lebih dari 65 juta yang tersebar di Indonesia. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak sangat penting karena pajak digunakan untuk pembangunan negara, pemenuhan kebutuhan belanja negara, dan sebagai pengatur keseimbangan perekonomian seperti mengatasi inflasi maupun deflasi (Hantono & Riko, 2021).

Menumbuhkan kesadaran wajib pajak bisa dilakukan dengan cara memberikan edukasi atau pengetahuan tentang kewajiban perpajakan bagi setiap warga negara Indonesia. Faktor pengetahuan terhadap perpajakan tersebut menjadi langkah awal bagi Wajib Pajak untuk mematuhi ketentuan peraturan perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung mematuhi ketentuan peraturan perpajakan dikarenakan tingkat pengetahuan tersebut memberikan arahan dan akan mendorong kearah kepatuhan (Afuan, 2020).

Menurut Lidya (2015) kualitas pelayanan fiskus yaitu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhannya.

Rahayu (2009) menyatakan bahwa kepatuhan pajak dapat tercermin dari kesadaran wajib pajak untuk mencoba memahami dengan baik semua ketentuan perundang-undangan, mengisi administrasi perpajakan secara lengkap dan jelas, menghitung pajak

terutang dengan benar, serta membayar pajak secara tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Menurut (Valentno & Buana, 2021) macam-macam variabel dapat dibedakan berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu variabel bebas (independent), variabel terikat (dependent), dan variabel moderator. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Menurut (Ramdhani, 2018) variabel bebas adalah variabel penentu arah atau variabel yang mempengaruhi, menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dengan posisi yang lepas dari pengaruh variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas dinotasikan sebagai X dan variabel terikat dinotasikan sebagai Y. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel X1 (Pengetahuan Perpajakan), variabel X2 (Sanksi Pajak) dan variabel X3 (Pelayanan Fiskus). Sedangkan untuk variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Y (Kepatuhan Wajib Pajak).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Sumber data melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM di Kecamatan Koja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode insidental sampling (Accidental Sampling). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, menggunakan sampel pada UMKM di Kecamatan Koja sebanyak 83 responden. Berikut profil responden yang diperoleh:

Tabel 1. Profil Responden

Profil Responden		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	75.9%
	Perempuan	20	24.1%
Lama Usaha	1-5 Tahun	49	59%
	6-10 Tahun	26	31.3%
	>10 Tahun	10	12%
Jenis Usaha	Dagang	34	0,41
	Jasa	8	9.6%
	Produksi	20	24.1%
	Lainnya	22	26.5%
Pendapatan	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	9	10.8%
	Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000	56	67.5%
	>Rp 2.000.000	18	21.7%

Pada tabel di atas, menunjukkan karakteristik profil responden pada penelitian sebanyak 83 pelaku UMKM di kecamatan Koja dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi 63 responden. Kemudian lama usaha sekitar 1-5 tahun berjumlah 49 responden. Jenis usaha yang dilakukan pelaku UMKM pada penelitian dengan kategori dagang sebanyak 34 responden. Sebagian besar pendapatan yang diperoleh adalah Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Pengetahuan Perpajakan	PP1	0.6372	0.2133	Valid
	PP2	0.5570	0.2133	Valid
	PP3	0.6565	0.2133	Valid
	PP4	0.6054	0.2133	Valid
	PP5	0.6792	0.2133	Valid
	PP6	0.7061	0.2133	Valid
	PP7	0.7494	0.2133	Valid
	PP8	0.6153	0.2133	Valid
	PP9	0.6726	0.2133	Valid
	PP10	0.6447	0.2133	Valid
Sanksi Pajak	SP1	0.6908	0.2133	Valid

Indikator		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
	SP2	0.7497	0.2133	Valid
	SP3	0.7350	0.2133	Valid
	SP4	0.7882	0.2133	Valid
	SP5	0.6898	0.2133	Valid
	SP6	0.7897	0.2133	Valid
Pelayanan Fiskus	PF1	0.6178	0.2133	Valid
	PF2	0.6778	0.2133	Valid
	PF3	0.6257	0.2133	Valid
	PF4	0.6642	0.2133	Valid
	PF5	0.6806	0.2133	Valid
	PF6	0.6150	0.2133	Valid
	PF7	0.4634	0.2133	Valid
	PF8	0.6339	0.2133	Valid
	PF9	0.5397	0.2133	Valid
	PF10	0.7008	0.2133	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0.8127	0.2133	Valid
	KWP2	0.7592	0.2133	Valid
	KWP3	0.7648	0.2133	Valid
	KWP4	0.8246	0.2133	Valid

Uji validitas dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan software SPSS. Hasil dari perhitungan SPSS akan dibandingkan dengan nilai rtabel dengan taraf signifikan 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut valid. Batas minimum suatu instrumen dikatakan valid yaitu 0.2133. Berdasarkan tabel di atas, maka diketahui bahwa semua instrumen pada penelitian ini memperoleh data valid. Hal ini dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga item tersebut dapat disebut sebagai data yang valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha
Pengatuhan Perpajakan	0.850
Sanksi Pajak	0.835
Pelayanan Fiskus	0.824
Kepatuhan Wajib Pajak	0.799

Pada tahap berikutnya melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsisten instrumen. Peneliti akan menggunakan aplikasi SPSS dengan Cronbach Alpha, dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach alpha > 0,7 (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini semua instrumen dapat dikatakan reliable karena variable pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan pajak memiliki nilai Cronbach alpha lebih dari 0,7.

Regresi linear berganda adalah untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap suatu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linear antara variabel. Berikut merupakan hasil dari perhitungan analisis regresi berganda:

Tabel 4. Hasil Regresi

Coefficients				
Model	Unstandardized Coefficient		T Hitung	T Tabel
	B	Std Error		
(Constants)	7.7889404	3.21379491	5.24548561	0,000
X1	6.0521255 6	0.63278077	3.66270155	1.990
X2	0.8777359 2	0.68237731	3.28629118	1.990
X3	0.8253986 2	0.97913986	2.84298338	1.990

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dengan menggunakan software SPSS, maka rumus yang digunakan untuk mengetahui persamaannya yaitu:

$$Y = 7.7889 + 6.0521 (X1) + 0.8777 (X2) + 0.8253 (X3)$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 0.7889. Kemudian, dapat dilihat pula bahwa nilai koefisien pada variabel pengetahuan perpajakan (X1) senilai 6.0521, variabel sanksi pajak (X2) senilai 0.8777 dan variabel pelayanan fiskus (X3) senilai 0.8253.

Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas atau independen secara sendiri-sendiri dalam menerangkan variabel dependen. Jika $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang berarti antara variabel independent dengan variabel dependen. Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang berarti antara variabel independent

dengan variabel dependen. Pengujian T dalam penelitian ini dilakukan melalui nilai signifikan 0,05. Nilai Ttabel dapat diperoleh melalui tabel statistik dengan nilai yang didasarkan pada df, yaitu $df = n - k = 83 - 4 = 79$, sehingga dapat diperoleh nilai Ttabel yaitu 1.990. Hasil pengujian pada nilai T dapat dilihat melalui tabel berikut:

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai 3.6627 (Thitung) pada variabel pengetahuan perpajakan (X_1) > 1.990 (Ttabel). Kemudian nilai 3.286 (Thitung) pada variabel sanksi pajak (X_2) > 1.990 (Ttabel). Dan nilai 2.8429 (Thitung) pada variabel pelayanan fiskus (X_3) > 1.990 (Ttabel). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan perpajakan (X_1), sanksi pajak (X_2) dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besar presentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independent. Perhitungan dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error
1	0.8569515	0.73436587	0.727725	0.23938

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa R Square memperoleh nilai sebesar 0.7343. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang besar antara variabel pengetahuan perpajakan (X_1) sanksi pajak (X_2) dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) yang ditunjukkan melalui persentase sebesar 73%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pada penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pada UMKM di Kecamatan Koja), maka dapat disimpulkan :

1. Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan pada UMKM di kecamatan Koja cukup tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.
2. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa semakin jelas dan tinggi ketegasan sanksi pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak.

3. Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa semakin berkualitas pelayanan petugas pajak, maka wajib pajak akan termotivasi untuk mematuhi membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2022). Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Batam (Doctoral dissertation, Prodi Akuntansi).
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.
- Gulo, O. B. H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pemilik Umkm di Kelurahan Cimone, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang). *eCo-Fin*, 3(3), 350-364.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan. *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)*, 1(1), 27-40.
- Irawan, R. A., & Putri, A. (2022). The Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Umkm Selama Masa Pandemi Covid-19. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 99-108.
- Lesmana, A. L., & Setyadi, B. (2020). Pengaruh Pemeriksaan, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi, dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(01), 01-15.
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 184-197.
- Noviantari, P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1711-1740.
- Pratiwi, F. F., & Susanti, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Rungkut Surabaya. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 8(1), 17-26.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan

- Modernisasi Sistem. JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan), 7(01), 1-12.
- Putra, M. R. N., & Halimatusadiah, E. (2022, July). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas. In Bandung Conference Series: Accountancy (Vol. 2, No. 2, pp. 955-961).
- Salsabila, N. S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekalongan. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 1(2), 263-276.
- Saraswati, Z. E. J. S. K. I. E., Masitoh, E., & Dewi, R. R. (2018). Pengaruh kesadaran pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada umkm di surakarta. *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 2(02).
- Tampubolon, F. R. S., Hidayat, A., & Sagitarius, E. (2023). Pengaruh Perencanaan Pajak dan Kualitas Laba Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Kasus Sub Sektor Otomotif). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 2507-2517
- Widiasih, D. N., & Wiagustini, N. L. P. (2019). Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Journal of Applied Management Studies*, 1(1), 29-38.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).