

UNIVERSITAS HRBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN-INDONESIA

Dengan ini ditugaskan sebagai Skripsi Sarjana Ekonomi Program Sarjana S1, dari mahasiswa:

Nama : Risdyanu Boudar

NPM : 20510309

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM YANG
TERBAFTAR DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi Universitas HRBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapinya syarat-syarat akademik untuk memenuhi Ujian Skripsi guna menyelesaikan studi.

Sarjana Ekonomi Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Akuntansi

Presidheri Utama



(Dani Tevi Situmorang, S.E., M.Si., Ak.)

Dean



(Dr. E. Harahango Saladin, S.E., M.Si.)

Panitia Pengawas



(Halimatus S. Sihombing, S.E., M.Si.) (D. E. Murni to Baidana Luthan Gand, S.E., M. Si., Ak., CA)

Ketua Program Studi



Formatted: Font: 14 pt, Bold

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran resmi dan wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bersifat memaksa dan tidak dapat secara langsung dirasakan manfaatnya (Andiarta, 2017). Pada pertengahan tahun 2013, pemerintah Republik Indonesia membuat Undang-undang baru mengenai perpajakan dalam Peraturan Perpajakan Nomor 46 Tahun 2013 mengenai pajak penghasilan atas penghasilan usaha yang dipungut wajib pajak pada saat tercapainya omzet tertentu. Peraturan tersebut dilandasi pada perpajakan bidang UMKM yang belum dimanfaatkan secara maksimal. Penting untuk dicatat bahwa negara berkembang memerlukan pendanaan dalam bentuk Pajak, sehingga untuk mendanai negara tersebut masyarakat wajib taat membayar pajak terutangnya. Dengan demikian segala kebutuhan pembangunan dapat dibiayai serta pembangunannya bisa dikontrol oleh pemerintah. Untuk mengatasi persoalan perpajakan masyarakat juga harus menyadari bahwa wajib pajak harus patuh yang merupakan salah satu faktor yang utama dalam pelaksanaan pembayaran pajak di bawah sistem negara modern serta prosedur pelayanan di kantor pajak juga perlu mendapat perhatian khusus supaya masyarakat tertarik terhadap pelayanannya sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang akan membayar pajak (Pangestu et al., 2022).

Tingkat penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi di suatu Negara. Hubungan yang menguntungkan antara pertumbuhan ekonomi dan pendapatan pribadi memiliki dampak yang cukup besar terhadap pemungutan

pajak suatu negara. Ketika pertumbuhan ekonomi terjadi, individu mengalami kenaikan tingkat pendapatan mereka, sehingga meningkatkan kemampuan keuangan mereka untuk memenuhi kewajiban pajak mereka (Desi, 2022).

Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban wajib pajak untuk membayar sehubungan dengan bantuan pembangunan negara, yang diharapkan bersifat sukarela dan memberikan pemberitahuan tahunan yang akurat dan lengkap, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Hal ini penting untuk memenuhi persyaratan wajib pajak mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self-assessment yang menanamkan kepercayaan mutlak pada wajib pajak (Sofianti & Wahyudi, 2022)

Variabel yang digunakan Peneliti yaitu mengenai Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus yang hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Polonia. Alasan utama peneliti memilih variabel tersebut karena peneliti merasa perlu untuk dilakukan agar para pemilik UMKM di KPP Pratama Medan Polonia menyadari dan mematuhi perpajakan yang ada di Indonesia. Kurangnya sosialisasi perpajakan membuat pelaku UMKM tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang diketahui atau disadari tentang peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan pada Undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi mereka.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu nilai (ditentukan oleh Undang-undang) yang bersedia disumbangkan seseorang, digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai.

Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh dengan Kepatuhan Wajib Pajak karena adanya faktor dari luar Wajib Pajak seperti sanksi denda atas pembayaran PPH juga dapat memperkuat atau memperlemah hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

Pelayanan fiskus adalah metode atau proses petugas pajak yang menyediakan, mendukung, mengelola, dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Pajak atau yang bisa disebut petugas fiskus dalam mempermudah dan memperlancar Wajib Pajak dalam menjalankan atau melaksanakan kewajiban akan perpajakannya.

Berbagai ukuran bisnis dari mikro ke menengah hingga besar mendominasi perekonomian Indonesia (Rizki dan Farina, 2022). Perkembangan UMKM saat ini memiliki potensi yang besar untuk mendukung perekonomian dan pembangunan negara. Sebagai pelaku wajib pajak UMKM terdapat tanggung jawab yang mengharuskan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan menjadi faktor internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan untuk menyadarkan wajib pajak

untuk mengetahui peraturan perpajakan, baik segi tarif menurut UU maupun manfaat pajak yang berguna bagi kehidupan (Yulsiati, 2020). Tarif pajak mempunyai pengaruh negatif pada utilitas wajib pajak dimana tarif pajak yang rendah akan meningkatkan utilitas wajib pajak sehingga memiliki inisiatif untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi perpajakan (Santoso,2015). Tujuan ditetapkannya peraturan Nomor 46 Tahun 2013 yaitu untuk menciptakan kondisi yang lebih kondusif bagi Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak di sektor UMKM serta mengayomi masyarakat supaya tertib dalam administrasi dan ikut serta berkontribusi. Adapun diberlakukannya peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 46 tahun 2013 oleh Direktorat Jenderal mempunyai dampak luar biasa bagi Penerimaan pajak. Namun munculnya peraturan tersebut telah mengundang pro dan kontra. Dampak negatif yang dirasa oleh para pelaku UMKM. Terdapat para pelaku Usaha Mikro kecil dan Menengah (UMKM) dianggap sebagai kebijakan yang memberatkan pelaku usaha itu. Pengenaan pajak penghasilan final tersebut tidak mencerminkan kemampuan membayar masing-masing Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan yang tepat dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Berbagai kemudahan dalam memenuhi kewajiban, pengetahuan tentang tata cara yang harus diikuti dan kemungkinan akibat kelalaian membuat wajib pajak sadar akan dirinya. Oleh karena itu, diharapkan kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan sebagai sarana pengendalian wajib pajak. Semua peraturan perpajakan diatur dalam undang-undang perpajakan, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan sanksi perpajakan.

Pemberlakuan sanksi perpajakan yang tegas sangat diperlukan untuk memantau kepatuhan wajib pajak, dan jika wajib pajak merasa sanksi perpajakan sangat merugikan maka wajib pajak cenderung patuh. Pelayanan perpajakan harus mengatasi masalah rendahnya kesadaran masyarakat. Pelayanan Fiskus yang berkualitas sesuai dengan aturan perpajakan merupakan insentif yang meyakinkan wajib pajak bahwa mereka akan bertindak patuh atau patuh terhadap pajaknya karena mereka yakin akan bermanfaat dan memudahkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak mengenakan sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sebagai upaya untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Secara mendasar sanksi pajak terbagi menjadi sanksi administrasi dan pidana. Dalam menegakkan sanksi, direktorat jenderal pajak menerbitkan surat tagihan pajak bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak namun dalam penerbitan STP membutuhkan waktu yang lama untuk diterbitkan dan disampaikan kepada Wajib Pajak.

Berikut pada tabel 1.1 dimana pada tabel tersebut dilampirkan Jumlah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar. Dan pada tabel 1.2 dilampirkan Jumlah Wajib Pajak yang melapor Pajak.

Table 1.1 Jumlah Wajib Pajak UMKM Terdaftar

Tahun Daftar	Jumlah WP Mendaftar	Akumulasi WP Terdaftar
s.d 2018		11,233
2019	766	11,999
2020	14,808	26,807

2021	645	27,452
2022	749	28,201
2023	722	28,932

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia

Table 1.2 Jumlah Wajib Pajak UMKM Yang Melapor Pajak

Tahun Pajak	Tahun Penyampaian SPT	Count of NPWP 15 Digit
2018	2019	2,332
2019	2020	2,225
2020	2021	2,474
2021	2022	2,907
2022	2023	2,429
JUMLAH		12,367

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia

Tabel 1.1 dan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melapor pajak sangat tidak sebanng dilihat dari jumlah wajib yang terdaftar pada tahun 2023 sebanyak 28,932 sedangkan jumlah wajib pajak yang melapor pada tahun 2023 yakni 2,429. Dilihat dari tingkat kepatuhan wajib wajib pajak pada tahun 2022-2023 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Penurunan kepatuhan wajib pajak tersebut disebabkan dari beberapa faktor yaitu, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus pada wajib pajak.

Karna itu faktor-faktor tersebut menjadi bagian yang penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dikarenakan efek secara

langsung yang dapat menimbulkan pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi negara maupun masyarakat wajib pajak. Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, serta akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan misalnya berupa kemudahan, kemampuan, dan keramah tamahan yang di tunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak.

Pentingnya melakukan penelitian ini karna hasilnya dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan pelayanan pegawai di kantor pajak pratama medan polonia dan sebagai rekomendasi bagi organisasi untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Maka peneliti berminat melaksanakan penelitian berjudul, "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM Pada KPP Pratama Medan Polonia.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka Rumusan Masalah yang akan dibuat dalam Penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?

3. Apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?
4. Apakah Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari judul “Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM” adalah:

1. Untuk Mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.
2. Untuk Mengetahui pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.
3. Untuk Mengetahui pengaruh Saksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia
4. Untuk Mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan, ilmu pengetahuan mengenai dunia Perpajakan khususnya mengenai Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan salah satu bahan evaluasi kepada Wajib Pajak dan pemerintah terkait Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
2. Dalam melakukan penelitian ini Peneliti dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan dalam menghadapi dunia kerja atau UMKM yang sebenarnya.
3. Peneliti dapat menuangkan pengetahuan terkait dengan kepatuhan wajib pajak pada pajak UMKM selama proses perkuliahan.

1.4.2.2 Bagi Universitas

Dalam penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literature bacaan bagi mahasiswa dan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.4.2.3 Bagi UMKM

Dengan adanya penelitian ini manfaat bagi pelaku Usaha UMKM adalah sebagai pedoman bagi pemilik UMKM agar dapat menambah wawasan tentang kepatuhan dalam membayar Pajak.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pajak

2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib dari rakyat kepada Negara dengan tidak menerima imbalan jasa secara langsung berdasarkan Undang-undang, untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum. Oleh karena itu, Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara sehingga pemungutannya dapat dipaksakan, baik secara perseorangan maupun dalam bentuk badan usaha. Adapun yang dimaksud dengan tidak menerima imbalan jasa secara langsung adalah imbalan khusus yang erat hubungannya dengan pembayaran iuran tersebut. Adapun beberapa definisi pajak yang diungkapkan oleh para ahli, diantaranya:

Pajak menurut Rochmat Soemitro, mengatakan “Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat diajukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut S.I Djajadinigrat, mengatakan “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian Pajak:

1. Iuran kepada rakyat kepada negara
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *Public Investment*.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak di dalam masyarakat mempunyai dua fungsi utama: fungsi financial (fungsi *Budgeter*) dan fungsi mengatur (fungsi *Regulered*). Selain itu terdapat juga fungsi distribusi dan fungsi demokrasi.

1. Fungsi Financial (*Budgeter*)

Fungsi *budgeter* adalah fungsi pajak untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara, dengan maksud untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Atau dengan kata lain fungsi *Budgeter* adalah fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan.

2. Fungsi Mengatur (*Regulered*)

Fungsi *regulered* adalah fungsi pajak untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat di bidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Dalam fungsinya yang mengatur, pajak merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

3. Fungsi Distribusi

Pajak yang dibayar masyarakat sebagai penerimaan negara, pemanfaatannya tidak hanya dinikmati oleh masyarakat di wilayah sekitarnya atau oleh kelompoknya, melainkan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Fungsi Distribusi dibagi menjadi dua:

a. Berdasarkan Sektor

Dijalankan oleh instansi pemerintahan sesuai dengan tugas pokoknya.

Misalnya, pendidikan, kesehatan, infrastruktur.

b. Berdasarkan Wilayah

Dilakukan melalui pembagian anggaran belanja untuk masing-masing daerah.

4. Fungsi Demokrasi

Sesuai dengan pengertian dan ciri khasnya, pajak ternyata merupakan salah satu perwujudan pelaksanaan demokrasi dalam suatu Negara. Pajak berasal dari masyarakat yaitu dibayar masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.3 Jenis Pajak

1. Pajak Menurut Golongan

1. Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan secara berkala pada Wajib Pajak berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang dibuat oleh kantor pajak. Pada intinya, Surat Ketetapan Pajak (SKP) memuat beberapa besar pajak yang harus dibayar Wajib Pajak. Contoh pajak langsung yaitu Pajak Penghasilan dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

2. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan pada Wajib Pajak hanya jika Wajib Pajak melakukan perbuatan atau peristiwa tertentu. Oleh karena itu, pajak tidak langsung tidak bisa dipungut secara berkala, pajak hanya bisa dipungut jika terjadi perbuatan atau peristiwa tertentu yang menimbulkan kewajiban membayar Pajak. Contoh pajak tidak langsung yaitu, pajak penjualan atas barang mewah

2. Pajak Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pemungutannya berdasar atau subjeknya (orangnya), dimana keadaan dari Pajak dapat memengaruhi jumlah yang harus dibayar. Contoh: Pajak penghasilan dan pajak kekayaan.

2. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pemungutannya berdasarkan atas objeknya. Contoh: pajak impor, pajak kendaraan bermotor, pajak bumi dan bangunan.

3. Pajak Negara (Pusat)

Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat melalui aparatnya, yaitu Dirjen Pajak, Kantor Inspeksi Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia. Contoh: Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai.

4. Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan terbatas pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dilakukan oleh Pemda Tingkat I maupun Pemda Tingkat II. Contoh: Pajak restoran, pajak hiburan.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah Motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk melakukan suatu perbuatan tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak juga meliputi kepatuhan yaitu kepatuhan yang disengaja dan ketidakpatuhan yang tidak disengaja. Ketidakpatuhan yang disengaja merupakan pelanggaran terhadap peraturan Perpajakan. Hal ini disebabkan karena wajib pajak berusaha menghindari kewajiban Pajaknya. Ketidakpatuhan yang tidak disengaja terjadi karena wajib pajak tidak mengetahui atau memahami aturan pajak.

Kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Dengan demikian kepatuhan dapat didefinisikan sebagai

memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan untuk mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM adalah perbuatan dan perilaku pengusaha UMKM yang sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlakukan oleh pemerintah dalam sektor perpajakan, dengan melihat apakah pengusaha UMKM patuh terhadap aturan yang berlaku. Dalam sistem *Self assesment system*, administrasi perpajakan berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan dan peneparan sanksi terhadap penundaan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan Perpajakan. Fungsi pengawasan memegang peranan penting dalam sistem *Self assesment system*, karena tanpa pengawasan dalam kondisi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak baik dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan serta pelayanan yang baik dan cepat dari Wajib Pajak.

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria Umum

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.

2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut.
 3. SPT masa yang terlambat sebagaimana yang dimaksudkan dalam poin 1 dan 2 telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa-masa Pajak berikutnya.
 4. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak
 5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Yang termasuk sebagai tindak pidana di bidang perpajakan adalah tindak pidana yang sesuai dengan pasal 39 Undang-undang KUP yaitu:
 1. Tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
 2. Tidak menyampaikan SPT
 3. Menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap.
2. Kriteria Khusus
1. Bagi wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit dalam 2 (dua) tahun terakhir.
 2. Apabila pernah dilakukan pemeriksaan koreksi fiskal yang dilakukan pemeriksaan pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10%.

2.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang diketahui atau disadari tentang peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan. Menurut Indravan dan Binekas, (Sofianti & Wahyudi, 2022), pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dapat memberikan sikap yang melakukan hal yang benar karena ada sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil sekaligus meningkatkan kualitas pengetahuan. Ketika penduduk memiliki persepsi positif tentang pajak, pengetahuan mereka tentang pajak meningkat. Peningkatan pengetahuan perpajakan formal dan informal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap persyaratan perpajakan pemerintah. Ada beberapa indikator untuk mengukur pengetahuan perpajakan :

1. Pengetahuan wajib pajak tentang cara pembayaran dan pelaporan Pajak.
Pegawai pajak mengetahui tentang cara pembayaran dan Pelaporan Pajak agar dapat mempermudah pelaporan wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengetahuan wajib pajak mengenai berapa tarif pajak yang harus dibayar.
Pengetahuan perpajakan dalam wajib pajak mengenai tarif pajak yaitu mengerti dan memahami tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
3. Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.
4. Pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan yang dilakukan pemerintah.

5. Wajib pajak paham dengan sistem perpajakan saat ini (menghitung dan membaayar pajak serta melaporkan pajak secara mandiri).

Pentingnya pengetahuan perpajakan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Kualitas pengetahuan perpajakan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kantor pajak yang melakukan penyuluhan pajak secara intensif dan terus menerus akan meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam memahami pemenuhan kewajiban membayar pajak sebagai wujud kepentingan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional pemerintah (Riswanto et al., 2017).

2.4 Kesadaran Wajib pajak

Dalam penelitian ini, kesadaran pajak mengacu pada definisi yang diberikan (Sofianti & Wahyudi, 2022), dimana kesadaran pajak adalah suatu nilai (ditentukan oleh undang-undang) yang bersedia disumbangkan seseorang, digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Ditafsirkan Oleh negara tanpa langsung menerima kontra prestasi. Pengakuan pajak dilakukan ketika wajib pajak sendiri memahami pentingnya memenuhi kewajibannya. Ada beberapa indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak :

1. Wajib pajak memahami betapa pentingnya pajak bagi pembangunan negara sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar perpajakannya.

Wajib pajak harus memiliki kesadaran wajib pajak Dengan adanya pajak maka sangat berperan bagi pembangunan negara dan masyarakat, pajak digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik, pajak dibayarkan oleh rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang berlaku.

2. Wajib pajak membayar pajak karena sadar pajak merupakan kewajiban wajib apajak sebagai warga negara yang baik.

Hal ini mengatakan bahwa Pajak sangat berperan bagi pembangunan negara dan masyarakat. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran Publik, pajak dibayarkan oleh Rakyat kepada negara berdasarkan Undang-undang yang berlaku.

3. Wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.
4. Jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka wajib pajak akan dikenakan sanksi.
5. Wajib pajak mengerti dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

2.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kewajiban wajib pajak meliputi kewajiban memberi data, pemeriksaan, membayar pajak, dan melaporkan pajak. Kewajiban pajak diatur dalam undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sedangkan untuk sanksi perpajakan diatur dalam pasal 7

Undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Menurut penelitian Dewi & Merkusiwati (2018) dalam (Janna, 2023) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra (2017) dalam (Janna, 2023) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada Negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan kenaikan bayar. Sanksi yang dikenakan sesuai jenis pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

a. Sanksi administrasi berupa Denda

Sanksi pajak berupa denda diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pelaporan Pajak. Besaran denda yang dikenakan juga bervariasi sesuai dengan kategori atau jenis pajak yang dilaporkan. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat melaporkan SPT.

b. Sanksi administrasi berupa Bunga

Sanksi pajak berupa bunga diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pembayaran Pajak. Besaran bunga yang dikenakan ditentukan per bulan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat membayar pajak atau kurang membayar Pajak.

c. Sanksi administrasi berupa Kenaikan

Sanksi pajak berupa kenaikan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran Pajak. Sanksi kenaikan membuat Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berlipat ganda dari aslinya.

2. Sanksi Pidana

Selain sanksi administrasi, sanksi pidana juga mengancam pihak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan. Hukum pidana diterapkan karena terindikasi adanya tindak pelanggaran (ketidak sengaja) ataupun tindak kejahatan (kesengajaan) dalam pembayaran Pajak. Pelanggaran dan kejahatan tersebut dapat berupa ketidakbenaran data, penyembunyian data, pemalsuan data hingga tidak menyetorkan Pajak. Sanksi Pidana adalah langkah terakhir pemerintah sebagai upaya penegakan kepatuhan membayar Pajak.

Ada beberapa indikator dalam Sanksi Perpajakan:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
Mengenakkan sanksi pajak sangat diperlukan dimana agar mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Pengenaan sanksi pajak harus dikenakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Pengenaan sanksi pajak harus dikenakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.

4. Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan besar kecilnya Pelanggaran yang sudah dilakukan.

Dalam hal ini mengatakan bahwa sanksi pajak bagi yang melanggar peraturan tidak memandang besar kecilnya pelanggaran yang Wajib pajak perbuat, maka hukuman yang mereka dapat sama.

5. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.6 Pelayanan Fiskus

Dalam penelitian ini, pelayanan fiskus mengacu pada definisi yang diberikan oleh (Sofianti & Wahyudi, 2022), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah metode atau proses petugas pajak yang menyediakan, mendukung, mengelola, dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak.

Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap bertransaksi pada wajib pajak serta dapat memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Fiskus juga diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Ada beberapa indikator dalam Pelayanan Fiskus:

1. Pengisian dan penggunaan formulir harus mudah dipahami.

Pegawai pajak yang ada di KPP Pratama Medan Polonia telah menyiapkan formulir untuk pengisian NPWP, dimana formulir tersebut sangat mudah dipahami sehingga berpengaruh dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP Pratama medan polonia harus memadai dan baik.
Petugas pajak memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak.
3. Para pegawai pajak yang berada di KPP Pratama Medan Polonia diutamakan harus bisa memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah kepada wajib pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
4. Fiskus harus mampu memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Pegawai pajak di KPP Pratama Medan Polonia harus bisa memberikan rasa aman/nyaman agar Wajib Pajak senang dalam melakukan kewajibannya sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

5. Pelayanan fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan Wajib Pajak.
Pegawai pajak di KPP Pratama Medan Polonia harus diutamakan bisa Berbicara dengan sopan atau Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban Wajib Pajak untuk membayar sehubungan dengan bantuan pembangunan negara, yang diharapkan bersifat sukarela dan memberikan pemberitahuan tahunan yang akurat dan lengkap. Hal ini penting untuk memenuhi persyaratan wajib pajak mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self-assessment yang menanamkan kepercayaan mutlak pada wajib pajak (Sofianti & Wahyudi, 2022). Adapun beberapa indikator dalam Kepatuhan Wajib Pajak:

1. Wajib pajak harus patuh mendaftarkan diri.
2. Patuh dalam menyetor Pajak terutang.
3. Patuh dalam melaporkan pajak yang sudah di bayar.
4. Kepatuhan dalam tidak menerima SPT atas bunga keterlambatan.
5. Kepatuhan dalam tidak menerima SPT atas denda kekurangan Pajak yang disetorkan.

2.7 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008, dalam (Sofianti & Wahyudi, 2022), usaha mikro, kecil dan menengah, yaitu usaha manufaktur yang dimiliki oleh orang perseorangan dan/atau usaha perseorangan yang memenuhi kriteria usaha kecil. 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 yang memenuhi kriteria Usaha Kecil. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dijalankan oleh orang perseorangan atau badan hukum yang bukan merupakan anak perusahaan atau afiliasi dari suatu perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung memiliki, menguasai atau menjadi bagian dari usaha kecil atau menengah atau perusahaan besar. dengan total aset bersih, atau pendapatan penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini.

Pajak Yang Dikenakan Dalam UMKM

Mengenai pajak UMKM, pada UU No.36 Tahun 2008 tentang pajak Penghasilan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No.7 Tahun 2021. Jadi, ketika mendaftarkan usaha ke KPP, maka mendapatkan surat keterangan Terdaftar (SKT). Dalam SKT tersebut, bisa melihat pajak apa saja yang harus dibayarkan.

Tentu semuanya tergantung pada jenis transaksi yang akan dilakukan dalam usaha tersebut. Selain itu, bisa dilihat berapa omzet usaha dalam satu tahun. Berikut jenis pajak yang harus diperhatikan pelaku UMKM:

1. PPh pasal 4 ayat 2 atau PPh final.
2. PPh pasal 21 jika memiliki pegawai.
3. PPh pasal 23 jika terdapat transaksi penjualan jasa.

2.8 Telaah Penelitian Terdahulu

Table2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	(Hidayat, 2019) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di kota serang.	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2.	(Wibowo, n.d.) 2015 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3.	(Hapsari & Kholis, 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Karanganyar.	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4.	(Janna, 2023) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta.	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

5.	(Pajak & Di, 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Sukoharjo	Kuantitatif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
----	---	-------------	---

Berikut ini adalah perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu:

1. (Wibowo, n.d.) 2015 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

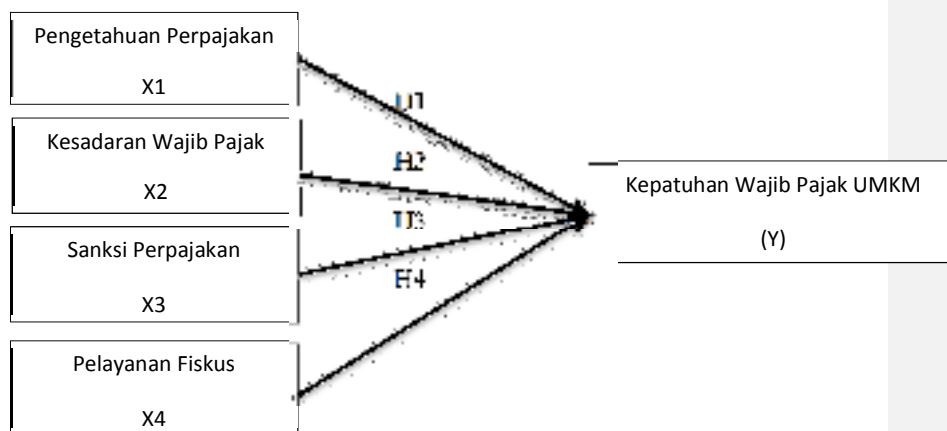
Pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan adalah pemilik UMKM yang berada di Kabupaten Sidoarjo yang terdaftar sebagai wajib pajak dan secara sukarela bersedia untuk mengisi kuesioner. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling. Analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menguji hipotesis yaitu Uji F.

Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis saat ini yaitu menggunakan sampel wajib pajak yang terdaftar pada KPP pratama medan polonia sebagai alat untuk menemukan jawaban atas pertanyaan. Teknik sampel yang digunakan

adalah teknik Pengambilan Sampel Acak Sederhana (*Simple Randm Sampling*) dengan menggunakan hipotesis yaitu uji parsial (uji T) dan Koefisien Determinasi (R-square).

2.9 Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Kerangka Teoritis



Gambar 1 Kerangka Teoritis

2.9.2 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (H1)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi patuhnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar Pajak ke negara, salah satunya adalah Pengetahuan Perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan pada Undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan tentang perpajakan bisa diidentifikasi menjadi

beberapa bagian diantaranya peraturan mengenai peraturan Perpajakan, pengetahuan berkaitan dengan sistem perpajakan, serta pengetahuan yang berkaitan dengan fungsi perpajakan.

H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (H2)

Wajib Pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai. Dengan pengetahuan yang baik maka akan memberikan pengaruh terhadap kesadaran pajak sehingga kepatuhan wajib pajakpun akan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyo et al., 2023) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pada beberapa uraian dan hasil penelitian di atas, maka peneliti menetapkan hipotesis kedua penelitian sebagai berikut:

H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (H3)

Adanya faktor dari luar wajib pajak seperti Sanksi denda atas pembayaran PPH juga dapat memperkuat atau memperlemah hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Pengaruh yang diberikan tersebut terjadi apabila terdapat sanksi denda yang merugikan. Semakin banyak sisa tunggakan pajak

yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya dengan demikian kpatuhan wajib pajakpun akan rendah. Oleh sebab itu sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian (Sulistiyo et al., 2023) menunjukkan bahwa sanksi denda mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya. Berdasarkan pada beberapa uraian dan hasil penelitian dimuka di atas maka peneliti menetapkan hipotesis ketiga penelitian sebagai berikut:

H3: Sanksi perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (H4)

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Pajak atau yang biasa disebut petugas fiskus dalam mempermudah dan memperlancar Wajib Pajak dalam menjalankan dan atau melaksanakan kewajiban akan perpajakannya banyak cara yang dapat dilakukan oleh petugas pajak yakni dengan cara melakukan sosialisai secara langsung kepada masyarakat dan atau wajib pajak untuk membayar serta menyetorkan kewajiban dalam hal perpajakannya dan tentunya menyampaikan dan melaporkan SPT secara tepat waktu yang telah ditentukan, pemberian penyuluhan yang mampu dilakukan dari berbagai media media secara langsung akan halnya seperti penayangan iklan dan radio.

H4: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Lokasi Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis Data dengan prosedur statistik.

Membuktikan secara empiris sikap, norma subjektif, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, dan kewajiban moral Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Medan Polonia untuk berperilaku patuh.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini akan dilakukan pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia yakni di Jl.Suka Mulia No.17A,A U R,Kec.Medan Maimun, Kota Medan,Sumatera Utara. Peneliti tertarik melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak pratama medan Polonia dikarenakan masih banyaknya wajib pajak dalam malaporkan serta membayar pajak tidak tepat waktu.

Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini supaya peneliti mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak supaya wajib pajak tepat waktu dalam membayar serta melaporkan pajak dan sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau suatu subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia sebagai alat untuk menemukan jawaban atas pertanyaan. Adapun jumlah sampel yang akan diteliti yakni:

$$n = \frac{28,932}{1 + 28,932(0,1)^2}$$

$$n = \frac{28,932}{1 + 290,32}$$

$$n = 65$$

Dikarenakan jumlah populasi yang begitu besar, maka sampel penelitian ini berjumlah 65 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan metode Pengambilan Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)

3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang didapatkan langsung dari responden. Untuk memperoleh data primer maka dilakukan penyebaran kuisisioner terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia kemudian memberikan skor pada tiap pernyataan kuisisioner

3.3.1.2.Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang akan dilakukan.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. *Kuesioner* (Kuesioner/Angket)

Peneliti membuat kuesioner guna memperoleh data terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Kuesioner tersebut di berikan kepada wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

Ada 4 (Empat) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

Table 3.1. Kriteria jawaban Responden

Jawaban Responden	Poin
Sangat Setuju (S)	1
Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	3
Kurang Setuju (KS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Teknik pengumpulan data yaitu pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai suatu Tujuan Penelitian.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yakni Teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis ,gambar,hasil karya,maupun elektronik.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah bagian penelitian yang menjelaskan bagaimana suatu variabel diukur. Jadi, dengan skala pengukuran rasio tersebut dapat mengetahui indikator manakah yang mendukung analisis variabel-variabel tersebut.

Table 3.2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pengetahuan Perpajakan	Pengetahuan perpajakan adalah	1 Apakah wajib pajak harus mengerti tentang cara	

(X1)	informasi yang diketahui atau didasari tentang peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), Keputusan menteri keuangan, surat edaran, surat keputusan menurut Indravan dan Binekas, (Sofianti & Wahyudi, 2022)	<p>pembayaran dan Pelaporan Pajak.</p> <p>2 Wajib pajak harus mengerti mengenai berapa tarif pajak yang harus dibayar.</p> <p>3 Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.</p> <p>4 Pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan yang dilakukan pemerintah..</p> <p>5 Wajib pajak paham dengan sistem perpajakan saat ini (menghitung dan membayar pajak serta melaporkan pajak secara mandiri).</p>	Likert
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Kesadaran Wajib adalah suatu nilai (ditentukan oleh undang-undang) yang bersedia disumbangkan seseorang, digunakan untuk	<p>1. Wajib pajak memahami betapa pentingnya pajak bagi pembangunan negara sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar perpajakannya.</p> <p>2. Wajib pajak membayar pajak karena Pajak merupakan</p>	Likert

	<p>membayai pengeluaran pemerintah ditafsirkan oleh Negara tanpa langsung menerima kontra prestasi. (Sofianti & Wahyudi, 2022)</p>	<p>kewajiban wajib pajak sebagai warga negara yang baik.</p> <p>3. Wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.</p> <p>4. Jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka wajib pajak akan dikenakan sanksi.</p> <p>5. Wajib pajak mengerti dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.</p>	
<p>Sanksi Perpajakan (X3)</p>	<p>Sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. (Sofianti &</p>	<p>1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.</p> <p>2. Pengenaan sanksi pajak harus dikenakan dengan tegas kepada semua wajib</p>	<p>Likert</p>

	Wahyudi, 2022)	<p>pajak yang melakukan pelanggaran.</p> <p>3. Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.</p> <p>4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>5. Wajib pajak mendukung atas adanya sanksi perpajakan.</p>	
Pelayanan Fiskus (X4)	<p>Pelayanan fiskus adalah metode atau proses petugas pajak yang menyediakan, mendukung, mengelola, dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak.</p> <p>(Sofianti & Wahyudi, 2022)</p>	<p>1. Pengisian dan penggunaan formulir harus mudah dipahami.</p> <p>2. Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP pratama medan polonia harus memadai dan baik.</p> <p>3. Fiskus harus memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak.</p> <p>4. Fiskus harus mampu berkomunikasi secara baik</p>	Likert

		dengan wajib pajak. 5. Fiskus harus mampu memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban Wajib Pajak untuk membayar sehubungan dengan bantuan pembangunan negara, yang diharapkan bersifat sukarela dan memberikan pemberitahuan tahunan yang akurat dan lengkap. (Sofianti & Wahyudi, 2022)	1. Wajib pajak UMKM harus patuh mendaftarkan diri 2. Patuh dalam menyetor pajak terutang 3. Patuh dalam melaporkan pajak yang sudah bayar. 4. Patuh dalam menerima SPT atas bunga keterlambatan. 5. Patuh dalam menerima SPT atas denda kekurangan pajak yang disetorkan.	Likert

3.4.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel menggunakan analisis deskriptif yang berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuisisioner dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dan memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden.

3.5. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Teknik Analisis

1) Statistik Deskriptif

Teknik penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih yang sifatnya independen untuk mendapatkan gambaran tentang variabel-variabel tersebut (Surjaweni, 2015) dalam (Stawati, 2020). Teknik analisis data statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data-data responden yang telah mengisi dan mengumpulkan kembali kuisisioner yang telah dibagikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

2) Uji Kualitas Data

Analisa data kuantitatif merupakan metode yang digunakan lalu dengan menggunakan analisa regresi linear berganda untuk menunjukkan ada atau tidak adanya pengaruh suatu variabel dependen dengan variabel independennya.

Analisis regresi linier berganda (Multiple Regression Analysis) merupakan ekstensi dari metode regresi dalam analisis *bivariate* yang pada umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel bebas. Untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen digunakan regresi linier berganda dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana : Y = Kualitas audit / α = Konstanta $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4,$ =

Koefisien regresi

X1 = Pengetahuan perpajakan

X2 = Kesadaran wajib pajak

X3 = Sanksi perpajakan

X4 = Pelayanan Fiskus

e = Error

a. Uji validitas

Uji validitas, digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2018) pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana yaitu dengan cara perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral), dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-

masing variabel yang di dapat memiliki nilai di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018)

Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Sebaliknya apabila nilai patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada (*Cronbach Alpha*) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen penelitian tidak reliabel.

3) Uji Asumsi Klasik

Oleh karena analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan pengujian terhadap asumsi-asumsi yang disyaratkan dalam analisis berganda untuk memenuhi kriteria. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalistik, multikolinearitas dan heteroskedastisitas

a. Uji Normalistik

Uji normalitas adalah suatu teknik statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel data atau variabel tertentu berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas suatu data, namun yang paling umum adalah uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas Shapiro-Wilk, dan uji

normalitas Anderson-Darling. Jika hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan ($p\text{-value} < 0,05$), maka hipotesis nol ditolak dan data dianggap tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika hasil uji normalitas tidak menunjukkan nilai signifikan, maka hipotesis nol diterima dan data dianggap berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Multi Kolinieritas

Menurut (Ghozali, 2018) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi akan ada korelasi antara variabel independen. Model regresi akan dikatakan baik jika tidak ada korelasi antar variabel bebas (*independent*). Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya adalah faktor inflasi varians (VIF). Nilai cut off umumnya digunakan untuk menunjukkan adanya *multicollinearity* jika nilai toleransi $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 dapat dikatakan bahwa data tersebut memiliki multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ada ketidaksetaraan varians dan pengamatan residual ke pengamatan satu sama lain. Jika varians dari satu pengamatan residual dengan lain tetap maka itu disebut homokemikitas dan jika berbeda itu disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah homokemikitas atau tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk menemukan heteroskedastisitas data, plot sebar digunakan. Dasar analisis plot sebar adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu seperti titik titik yang membentuk suatu pola teratur maka akan mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas dan angka di bawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika profitabilitas signifikansinya $>5\%$ atau $0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji hipotesis T bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali dan Imam, 2016). Tes dilakukan melalui tes T dengan membandingkan tingkat signifikan dari nilai alfa $0,05$ jika hasil perhitungan menunjukkan:

1. Tingkat signifikan dari tes $T < 0,05$ kemudian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara individual tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Tingkat signifikansi uji $T > 0,05$ kemudian H_0 diterima dan H_a ditolak berarti secara individual tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

2. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin

mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

