

LEVEL OF KNOWLEDGE OF TAXATION, QUALITY OF FISKUS SERVICES, AND PROVISION OF TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH MSME

**Rezki Bachtiar Yuliansyah¹, Alvien Gunawan², Nikma Yucha³
Siti Mahmuda⁴, Ratna Ekasari⁵**

Universitas Maarif Hasyim Latif
Universitas Maarif Hasyim Latif

ABSTRACT

This research is aimed at proving and analyzing the effect of the level of knowledge of taxation, the quality of tax services, and the imposition of tax sanctions on the taxpayer compliance of MSME actors partially and simultaneously with the MSME research object in Taman Subdistrict, Sidoarjo Regency. They are using quantitative research methods with multiple linear regression analysis techniques. The number of samples that met the criteria for purposive sampling in Taman Subdistrict SMEs was 40 MSME actors. Still, there was a data transformation by adding a sample of 8 MSME actors. The study's results partially examine the quality of tax authorities and the imposition of tax sanctions has a positive and significant effect on taxpayer compliance. At the same time, knowledge of taxation does not positively and significantly affect taxpayer compliance. In simultaneous research, the variables of knowledge of taxation, quality of tax service and imposition of tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Quality of Tax Office Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

TINGKAT PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS LAYANAN FISKUS, DAN PEMBERIAN SANKSI PAJAK ATAS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN UMKM

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan pemberian sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM secara parsial dan simultan dengan obyek penelitian UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang memenuhi kriteria pada purposive sampling pada UMKM Kecamatan Taman adalah 40 pelaku UMKM namun terdapat transformasi data dengan penambahan sampel sebanyak 8 pelaku UMKM. Hasil penelitian secara parsial kualitas pelayanan fiskus dan pemberian sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan tidak memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian secara simultan variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan pemberian sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemberian Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

INTRODUCTION

Upaya pemerintah dalam menciptakan pemerataan ekonomi di Indonesia, baik dari segi sosial maupun ekonomi yang dilaksanakan tersebut wajib sesuai dengan tujuan serta cita – cita bangsa yang sudah tertuang dalam Pancasila serta UUD 1945 ialah mewujudkan masyarakat yang adil serta makmur secara menyeluruh. Salah satu elemen penting yang menunjang pertumbuhan ekonomi ialah memaksimalkan kontribusi keuangan. Salah satu pemasukan Negara yang terbanyak dalam mendukung kehidupan Negara yakni pajak. Peranan pajak terhadap pemasukan Negeri sangat dominan. Pajak telah menjadi tulang punggung keuangan negara. Kontribusinya terhadap pendapatan negara kian vital. Dalam postur APBN 2020, penerimaan perpajakan tercatat menyumbang 82,5 persen dari total pendapatan negara yakni sebesar 1.865,7 triliun rupiah dari total anggaran belanja negara sebesar 2.540,4 triliun rupiah. Itu artinya bahwa segala biaya yang dibutuhkan pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan dan menyediakan akses layanan dasar bagi masyarakat, sangatlah bergantung pada penerimaan perpajakan. Sayangnya, tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih jauh dari harapan. Apabila dibandingkan dengan aktivitas perekonomiannya, Indonesia belum mampu menghimpun penerimaan pajak dalam jumlah yang ideal. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya tax ratio Indonesia. Pada 2020, tax ratio Indonesia hanya mencapai 13,5 persen. Artinya,

porsi pajak yang berhasil dikumpulkan negara hanya sekitar 13 persen dari total aktivitas perekonomian Indonesia (Direktorat Penyusunan Anggaran APBN, 2020).

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat rasio pajak, yaitu faktor – faktor yang bersifat makro dan mikro. Faktor yang bersifat makro di antaranya adalah tarif pajak, tingkat pendapatan per kapita, dan tingkat optimalisasi tata laksana pemerintahan yang baik. Sedangkan, faktor yang bersifat mikro antara lain adalah komitmen dan koordinasi antar lembaga negara, kesamaan persepsi antara wajib pajak dan petugas pelayanan pajak (fiskus) serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah Tarjo (2006) dalam (Alif Meirza Casandra, 2019), menyebutkan 69,6% wajib pajak perorangan tidak mengetahui tarif pajak yang berlaku, dan 78,6% tidak mengetahui perubahan perundang-undangan khususnya pajak penghasilan. Sebanyak 57,1% wajib pajak memakai jasa fiskus ataupun kosultan untuk menghitung pajak terutang, hanya 42,9% wajib pajak yang menghitung sendiri pajak terutangnya. Hasil penelitian yang di dapat menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang akan berdampak pada tidak maksimalnya jumlah pendapatan pelaksanaan pembayaran wajib pajak dengan menggunakan sistem pembayaran pajak di Indonesia. Dikarenakan saat ini sistem pembayaran pajak menggunakan *Self Assestmen* dimana Wajib Pajak

diuntut untuk mandiri secara perpajakan, artinya Wajib Pajak harus menghitung pajaknya, melaporkan perpajakannya, dan membayar besaran pajak terutangnya secara mandiri.

Sistem *self assessment* membutuhkan kompetensi, kejujuran, kapabilitas, serta kesiapan wajib pajak dalam memperhitungkan beban pajak terutang. Diperlukan pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dalam pelaksanaan *self assessment system* agar tidak mengakibatkan ketidakakuratan dalam menghitung pajak penghasilan terutang. Penyebab lain yang bisa menjadi aspek penentu wajib pajak bersedia menjadi wajib pajak yang patuh serta melakukan kewajiban perpajakannya adalah pengalaman dalam memperoleh pelayanan. Mutu pelayanan fiskus harus sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang pada (Keputusan Menteri Keuangan No 187/KMK.01/2010, n.d.) merupakan sesuatu yang penting yang wajib dilindungi oleh pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Karena mutu pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa terganggu serta merasa dirugikan dalam perihal waktu, tenaga, pikiran serta pelayanan yang didapat dalam mengurus perpajakannya.

Setelah pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus ada satu hal lagi yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan suatu alat pencegah bagi wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan. Sanksi pajak di bedakan menjadi dua

yaitu sanksi administrasi dan sanksi berupa penjara / pidana. Dengan adanya pemberian sanksi diharapkan wajib pajak akan mempertimbangkan keputusannya ketika ingin menghindari kewajiban pajak yang dimiliki. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioural beliefs*) (Tiraada, 2013).

Upaya pemerintah di dalam melaksanakan pembangunan negara untuk pemerataan ekonomi pada awal tahun 2020 ternyata tidak dapat berjalan maksimal, adanya *pandemic Covid-19* yang mengakibatkan beberapa sektor di perekonomian Indonesia mengalami penurunan. Meskipun berada di tengah ketidakpastian ekonomi akibat pandemi *Covid-19*, Indonesia masih memiliki sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang bisa bergerak sebagai pondasi kebangkitan ekonomi Indonesia. Meski skala bisnis yang ditargetkan oleh bisnis UMKM tidak sebesar perusahaan, Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bidang usaha yang dapat berkembang dan konsisten dalam perekonomian nasional. UMKM memiliki peran strategis bagi pelaku bisnis yang ingin mengembangkan usaha

modal minimal. UMKM menjadi pemeran utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor, penyedia lapangan kerja, dan menjadi peran penting dalam pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat (Nikma Yucha, Donny Arif & Mahmudah, 2018).

Dijelaskan oleh Bappenas, dalam sektor perpajakan, UMKM ternyata belum mencerminkan kontribusi yang dominan sebagaimana pengaruhnya terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja. Menimbang jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM yang rendah pemerintah memutuskan untuk memberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Regulasi ini sendiri merupakan pengganti peraturan sebelumnya yakni Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang telah berlaku sejak Juli 2013.

Perbedaan utama dari kedua regulasi ini adalah tarif yang dikenakan untuk pajak UMKM. Pada peraturan terdahulu, tarifnya adalah 1% dari total omzet yang didapatkan. Pada peraturan terbaru, tarif yang berlaku adalah 0,5% dari omzet yang didapatkan oleh pelaku usaha UMKM. Tentu dengan penurunan tarif ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada UMKM. Walaupun kebijakan baru telah diterbitkan guna memberikan keringanan kepada pelaku UMKM di dalam pelaksanaan pembayaran

pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyebutkan, jumlah Wajib Pajak (WP) Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang patuh membayar pajak pada tahun 2019 tercatat sebanyak 23% tumbuh dari tahun 2018. Namun, meski tumbuh, trend-nya menunjukkan pelambatan, karena lebih rendah dari pertumbuhan pertumbuhan tahun 2018, yang mencapai 27,8% WP (*Melambat, Jumlah Pembayar Pajak UMKM Hanya Tumbuh 23%*, n.d.).

Dalam penelitian ini topik yang diambil adalah permasalahan yang terjadi pada UMKM di Kecamatan Taman, di mana masih banyak pelaku usaha UMKM yang belum memahami mengenai kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara singkat kepada anggota Galeri UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo serta pengambilan data jumlah UMKM ternyata tidak semua pelaku UMKM memiliki NPWP. Hal tersebut menjadi salah satu tolok ukur dalam mengetahui apakah sebagai Wajib Pajak para pelaku UMKM merupakan orang yang patuh dan taat dalam melaksanakan pembayaran pajak secara berkala. Kurangnya jumlah pelaku UMKM yang tidak memiliki NPWP dan tidak patuh di dalam pembayaran pajak secara berkala disebabkan oleh beberapa hal yaitu tidak mengetahui tarif, tata cara pembayaran pajak, serta sanksi yang akan di dapat jika tidak melakukan pembayaran pajak menjadi alasan mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Diyat Suhendri (2015) menjelaskan bahwa Pengaruh

Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan pekerjaan Bebas Di Kota Padang. Dan dengan adanya fenomena serta beberapa hasil penelitian yang menjadi rujukan penulis maka penulis ingin meneliti dengan mengangkat judul Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Pemberian Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku atau UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah pemberian sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?
4. Apakah secara simultan terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan pemberiansanksi pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?

5.

LITERATURE REVIEW

Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Menurut Carolina, 2009 dalam (Ayu & Sari, 2017) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan, indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut :

- A. Mengetahui fungsi pajak ($X_{1.1}$)
- B. Memahami prosedur pembayaran ($X_{1.2}$)
- C. Mengetahui sanksi pajak ($X_{1.3}$)
- D. Lokasi pembayaran pajak ($X_{1.4}$)

Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)

Mutia dalam (Mareti & Dwimulyani, 2019) Kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya, berikut adalah indikator kualitas pelayanan fiskus :

- A. Reliabilitas ($X_{2.1}$)
- B. Responsivitas atau daya tanggap ($X_{2.2}$)
- C. Kompetensi ($X_{2.3}$)
- D. Akses ($X_{2.4}$)
- E. Kesopanan (*courtesy*) ($X_{2.5}$)
- F. Komunikasi ($X_{2.6}$)
- G. Kredibilitas ($X_{2.7}$)

H. Keamanan (*security*) ($X_{2.8}$)

I. Kemampuan memahami pelanggan ($X_{2.9}$)

J. Bukti fisik (*tangibles*) ($X_{2.10}$)

Pemberian Sanksi Pajak (X_3)

Rahayu dalam (Mareti & Dwimulyani, 2019) mengemukakan bahwa peraturan atau undang-undang merupakan rambu rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Dalam pajak sanksi di berlakukan agar masyarakat taat dalam membayar pajak, berikut indikator sanksi perpajakan adalah :

A. Sanksi pidana ($X_{3.1}$)

B. Sanksi administrasi ($X_{3.2}$)

C. Pengenaan sanksi yang cukup berat ($X_{3.3}$)

D. Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi ($X_{3.4}$)

E. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan ($X_{3.5}$)

Kepatuhan wajib pajak mengarah pada Santoso dalam (Mareti & Dwimulyani, 2019) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. dimana indikator dari kepatuhan sebagai berikut:

A. Wajib pajak patuh untuk mendaftarkan diri ($Y_{1.1}$)

B. Patuh dalam hal mengumpulkan kembali SPT ($Y_{1.2}$)

C. Patuh dalam hal menjumlah dan pelunasan pajak yang terutang ($Y_{1.3}$)

D. Patuh perihal melunasi utang pajak yang ada ($Y_{1.4}$)

METHODS

Untuk menguji kemungkinan yang akan terjadi salah satu metode penelitian yang bisa digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Maka metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Adapun penggunaan metode *purposive sampling* dalam penelitian ini sampel yang di ambil adalah pelaku UMKM Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo karena dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (regresi linier berganda) oleh Roscoe dalam Sugiono (2012, hlm. 91) yang di kutip kembali (Lestari, 2014), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah sampel yang akan digunakan adalah 40 sampel

dikarenakan jumlah variabelnya sebanyak 4 (3 variabel bebas + 1 variabel terikat)

RESULTS

Analisis Regresi

$$Y = 3.351 + -0.167X_1 + 0.281X_2 + 0.725X_3 + e$$

Persamaan regresi linier tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

a. $a = 3.351$ menyatakan bahwa semua variabel memiliki sumbangsih kepada kepatuhan wajib pajak sebesar 33,51%, artinya setiap satu satuan dari ketiga variabel secara bersama-sama akan memberikan pertambahan nilai 3.351. Hal ini ditunjukkan dengan bersama – samanya pengaruh ketiga variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan pemberian sanksi pajak dimana 3.351 artinya adalah nilai tersebut dicapai oleh ketiga variabel yang secara bersama – sama berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, artinya ketiga variabel tersebut apabila memiliki setiap peningkatan satu dari ketiga variabel bersama-sama maka kepatuhan wajib pajak naik 3.351, begitu pula apabila ketiga variabel mempunyai kenaikan dua maka menjadi 2 x 3.351, dan seterusnya.

b. Koefisien pengetahuan perpajakan (b_1) = -0.167, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh besar -0.167 terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya koefisien regresi variabel bebas pengetahuan perpajakan (X_1) artinya setiap peningkatan

pengetahuan perpajakan satu – kesatuan maka memberikan efek penurunan kepada 48 kepatuhan wajib pajak sebesar -0.167 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus (b_2) = 0.281 , menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh besar 0.281 terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya koefisien regresi variabel bebas kualitas pelayanan fiskus (X_2) artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus satu satuan maka memberikan sumbangsih kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.281 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Koefisien regresi pemberian sanksi pajak (b_3) = 0.725, menunjukan bahwa variabel pemberian sanksi pajak mempunyai pengaruh sebesar 0.725 terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya koefisien regresi variabel bebas pemberian sanksi pajak (X_3) artinya setiap peningkatan kepatuhan wajib pajak dari pemberian sanksi pajak satu satuan maka memberikan sumbangsih sebesar 0.725 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

DISCUSSION

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Secara parsial variabel pengetahuan perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Taman. Sesuai dengan analisa lapangan yang telah dilakukan, yang di dukung dengan pengolahan data kuisioner oleh responden pada variabel pengetahuan perpajakan dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak di sebabkan oleh rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh para pelaku UMKM sehingga banyak yang tidak mengetahui bagaimana cara melakukan pembayaran dan melaporkan kewajiban pajak mereka serta tidak semua pelaku UMKM Kecamatan Taman yang secara mandiri mencari informasi mengetahui kewajiban mereka dalam melaksanakan pembayaran pajak maka dengan rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh pelaku UMKM sangat mempengaruhi jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak karena system pembayaran pajak di Indonesia sendiri menganut system *Self Assesment*.

Tidak adanya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak selaras dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alif Meirza

Casandra yaitu Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Jember yang menyatakan bahwa secara parsial variabel pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Alif Meirza Casandra, 2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Secara parsial variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Taman. Sesuai dengan analisa lapangan yang telah dilakukan, yang di dukung dengan pengolahan data kuisioner oleh responden pada variabel kualitas pelayanan fiskus dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak di karenakan rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan yang mereka miliki pelayanan para petugas perpajakan atau fiskus baik melalui penyuluhan, informasi yang di berikan melalui banner tentang tata cara pelaporan dan pembayaran

kewajiban pajak baik yang melalui *e-billing* pajak ataupun pelayanan langsung yang mereka berikan di kantor pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak para pelaku UMKM Kecamatan Taman. Karena dengan pelayanan yang para petugas perpajakan yang mereka dapat, membuat para pelaku UMKM lebih mengerti dan pahan bagaimana cara melakukan kewajiban mereka dalam membayar pajak secara rutin. Lebih di khususkan lagi untuk sosialisasi pembayaran pajak melalui *e-billing* yang akan sangat membantu para wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan tetap meminimalisir interaksi sosial.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus yang pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak tidak selaras dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alif Meirza Casandra yaitu Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Jember yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Alif Meirza Casandra, 2019).

Pengaruh Pemberian Sanksi Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Secara parsial variabel pemberian sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Taman. Sesuai dengan analisa lapangan yang telah dilakukan, yang di dukung dengan pengolahan data kuisisioner oleh responden pada variabel pemberian sanksi pajak dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Adanya undang – undang yang berlaku dalam mengatur segala tata tertib di dalam melaksanakan pembayaran pajak secara berkala termasuk didalamnya sanksi yang harus di kenakan pada wajib pajak, menyebabkan masyarakat menjadi lebih disiplin dan mau mencari informasi mengenai kewajiban pajak apa saja yang harus mereka laksanakan dan bagaimana melaksanakannya. Sanksi baik berupa sanksi administrasi berupa denda, bunga ataupun kenaikan tarif pajak bagi wajib pajak yang melakukan keterlambatan di dalam pembayaran pajak maupun sanksi pidana

berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara bagi wajib pajak yang dengan sengaja tidak melaporkan kewajiban pajaknya serta memanipulasi SPT yang dimiliki diharapkan mampu memberikan efek jera bagi pelaku UMKM yang tidak disiplin di dalam melakukan pembayaran pajak usahanya.

Pengaruh pemberian sanksi pajak yang pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak selaras dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alif Meirza Casandra yaitu Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Jember yang menyatakan bahwa secara parsial variabel pemberian sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Alif Meirza Casandra, 2019).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2), Pengaruh Pemberian Sanksi Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Secara simultan variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan pemberian sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Taman. Sesuai dengan analisa lapangan yang telah dilakukan, yang di dukung dengan pengolahan data kuisioner oleh responden pada ketiga variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak hal ini disebabkan oleh rebindahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh para pelaku UMKM Kecamatan Taman harus diimbangi dengan kualitas pelayanan fiskus yang maksimal karena dari pihak dirjen pajak sudah memfasilitasi akses yang lebih mudah bagi para wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajaknya tidak hanya secara *offline* namun juga bisa melalui fitur pembayaran online melalui *e-billing* pajak. Ditambah lagi dengan adanya sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak melaporkan pajak terutang, memanipulasi atau menghilangkan pajak tertanggung baik secara sanksi administrasi dan sanksi pidana membuat para pelaku UMKM

Kecamatan Taman lebih sadar akan kewajiban pajak yang harus dilakukan.

Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta pemberian sanksi pajak terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak selaras dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alif Meirza Casandra yaitu Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Jember yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus serta pemberian sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak secara bersama – sama.

CONCLUSION

1. Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM Kecamatan Taman. Hal ini disebabkan masih banyaknya wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan atau pemahaman yang cukup terhadap perpajakan. penelitian ini membuktikan, masih banyak ditemui wajib pajak di Kecamatan Taman yang tidak dapat menghitung pajak penghasilannya sendiri.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal ini dikarenakan

rendahnya pengetahuan perpajakan pada pelaku UMKM Kecamatan Taman sehingga para petugas perpajakan atau fiskus harus berperan aktif dalam mengedukasi para pelaku UMKM Kecamatan Taman.

3. Pemberian Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan adanya pemberian sanksi pajak baik berupa denda maupun hukuman pidana membuat pelaku UMKM Kecamatan Taman untuk terus menambah informasi mengenai tata tertib di dalam pelaksanaan kewajiban wajib pajak yang akan berdampak langsung pada jumlah wajib pajak yang patuh akan semakin meningkat karena menghindari sanksi di dalam keterlambatan pembayaran pajak.

REFERENCE

- Alif Meirza Casandra. (2019). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS DI JEMBER*.
- Ariska Devi Nurkumalasari, Supri Wahyudi Utomo¹, N. W., & Sulistyowati¹. (2020). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL KOTA MADIUN* (p. Vol.02 No.02). Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). *PENGARUH TAX AMNESTY, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi*

- Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*
Surabaya (Vol. 6).
- Direktorat Penyusunan Anggaran APBN. (2020). Informasi APBN 2020. In *Kementerian Keuangan R.I* (p. 29).
- FUNGSI_BUDGETER_DAN_FUNGSI_REGULASI_DALA.pdf*. (n.d.).
- INDONESIA, S. (n.d.). *Makna Koefisien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi Linear Berganda - SPSS Indonesia*. Retrieved February 26, 2021, from <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>
- Ita Widia Rukhani. (2019). *ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PAKET INTERNET KARTU TRI DI UNIVERSITAS MA ARIF HASYIM LATIF SDOARJO Untuk* (p. 43). Universitas Maarif Hasyim Latif.
- Keputusan Menteri Keuangan No 187/KMK. 01/2010*. (n.d.). Retrieved February 1, 2021, from <https://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15779&hlm=>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003*. (2003). *MENPAN_63_2003.pdf*.
- Lestari, R. A. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi* (pp. 1–25).
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9, pp. 1689–1699). file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf
- Mareti, E. D., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2* (pp. 1–16). <https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/pakar/article/view/4334/3451>
- MARIA M. RATNA SARI, N. N. A. (2012). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur. In *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* (Vol. 7, Issue 1).
- Melambat, Jumlah Pembayar Pajak UMKM Hanya Tumbuh 23%*. (n.d.). Retrieved February 22, 2021, from <https://mucglobal.com/id/news/1879/melambat-jumlah-pembayar-pajak-umkm-hanya-tumbuh-23>
- Meliala, T. S., & Oetomo, F. W. (2008). Perpajakan dan Akuntansi Pajak. In *Perpajakan dan Akuntansi Pajak* (p. 4).
- Nikma Yucha, Donny Arif, D. A. N., & Mahmudah, S. (2018). *Pelatihan Pencatatan Keuangan Sebagai Upaya Meningkatkan Competitive Advantage UMKM di Desa Watugolong Kec. Krian Kab. Sidoarjo* (p. 612). Universitas Maarif Hasyim Latif.
- Profil Masyarakat Kabupaten Sidoarjo*. (n.d.). Retrieved June 1, 2021, from <https://www.sidoarjo.kab.go.id/profil-masyarakat>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains Bandung.
- Riyanti Teresa Benedicta Evienia. (2017). *PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN CV KARYA TARUNA TEKNIK*.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). In *Jurnal Akuntansi* (Vol. 1, Issue 1).
- Setiawan, E. Y. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Semarang. In *Jurnal of Accounting Unpad*

(Vol. 5, Issue 2, pp. 45–60).

Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor pelayanan pajak pratama Kota Padang). In *Publikasi Ilmiah Universitas Negeri Padang* (Vol. 3, Issue 1, pp. 1–20).

Tiraada, T. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. In *Emba* (Vol. 1, Issue 3, pp. 999–1008). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2305/1859>

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007. (n.d.).

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. In *Jurnal Akuntansi* (Vol. 5, Issue 1, p. 15). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>