

## **THE EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, TAXPAYER AWARENESS AND THE USE OF TAX INCENTIVES ON TAX COMPLIANCE**

### **(Case Study on MSME Taxpayers in Subang District)**

**Lina Putri Selina<sup>1</sup>, Indah Umiyati<sup>2</sup>, Ichi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia

<sup>3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia  
lina9752@gmail.com

#### **INFO ARTIKEL**

##### **Histori Artikel :**

Tgl. Masuk : 7 Februari 2022

Tgl. Diterima : 22 Februari 2022

Tersedia Online : 28 Februari 2022

##### **Keywords:**

*Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Utilization Tax Incentives, Tax Compliance*

#### **ABSTRAK/ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of tax service quality, tax sanctions, taxpayer awareness and the use of tax incentives on tax compliance with a case study on MSME taxpayers in Subang Regency.*

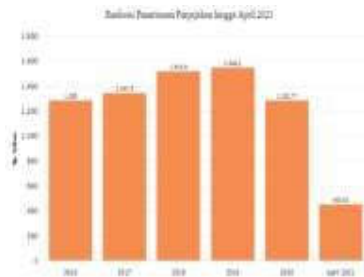
*This study uses quantitative methods using primary data. Data collection techniques used questionnaires that were distributed online and offline. The population in this study are taxpayers who have MSME businesses located in Subang Regency. The sampling technique used was non-probability sampling using accidental sampling procedure with a total of 103 respondents. The data test analysis technique in this study uses data quality analysis consisting of validity and reliability tests, logistic regression tests, hypothesis testing using the Wald test (partial t test) and the Omnibus test of model coefficient (simultaneous f test).*

*The results show that simultaneously the quality of tax services, tax sanctions, and taxpayer awareness have no significant effect on tax compliance. The use of tax incentives has a significant effect on tax compliance. However, simultaneously the quality of tax services, tax sanctions, taxpayer awareness and the use of tax incentives can simultaneously affect tax compliance.*

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pastidalam memberikan kontribusi dana kepada negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1984. Sejak saat itu Indonesia menganut *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Maridasmo, 2009:7).

Namun Kepatuhan pajak masih menjadi masalah yang sering dihadapi di berbagai negara yang menerapkan sistem perpajakan, isu kepatuhan sangat penting dikarenakan wajib pajak yang patuh akan meningkatkan penerimaan sektor pajak. Dapat disajikan mengenaigrafik realisasi penerimaan pajak sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Pajak**  
 Sumber: [www.pajak.com](http://www.pajak.com), 2021.

Kementerian Keuangan telah mencatat penerimaan pajak 2020 lebih rendah dibandingkan 2019 sedangkan pengeluaran negara terus meningkat, terlebih lagi karena adanya Covid-19. Hal tersebut dapat terjadi karena di tahun 2020 Indonesia mengalami defisit APBN sekitar 6,09% yang dihasilkan dari PDB atau Peredaran Domestik Bruto.

Dampak yang terjadi dimasa Covid-19 sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan terkait pelaku UMKM dimana tingkat dalam membayar pajak semakin rendah sehingga mengakibatkan terjadinya dampak yang buruk terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan banyak pelaku UMKM yang mengalami kerugian dan bahkan terdapat pelaku UMKM yang berhenti menjalankan usahanya karena tidak memiliki modal.

Namun disamping itu pemerintah tidak tinggal diam, pemerintah terus berusaha untuk mencari jalan keluar salah satunya yaitu dengan membuat serta membentuk kebijakan-kebijakan baru yang dapat mensatbikan kembali tingkat kepatuhan terkait pelaku UMKM serta meningkatkan kembali ekonomi nasional. Kebijakan yang dibuat untuk membentuk kembali ekonomi yang baik yaitu dengan membentuk insentif PPh final dan memberikan insentif tersebut kepada pelaku UMKM yang ditanggung pemerintah, itu artinya pelaku UMKM diberikan keringanan dengan cara tidak

perlu membayar pajak. Tetapi sayang sekali, ternyata masih banyak pelaku UMKM yang belum mengetahui ataupun belum memanfaatkan kebijakan insentif secara optimal. Dapat diperkirakan bahwa terdapat 2,3% pelaku UMKM yang memiliki NPWP masih sekitar 201.880 atau 10% pelaku UMKM yang memanfaatkan insentif pajak.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik, Maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat. Kepatuhan wajib pajak yang meningkat akan mendorong wajib pajaknya untuk membayar pajak sesuai peraturan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak negara. Kualitas Pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasanya memiliki lima dimensi, yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Jaminan), dan *Tangible* (Bukti Fisik/Langsung) (Rangkuti, 2003).

Sanksi perpajakan adalah suatu tanggungan dimana dalam peraturan undang-undangan perpajakan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi, Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:47). Ali et al. (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Menurut Webley et al. (1991), untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas perpajakan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari (2011) dan Putra (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Insentif Pajak adalah stimulus yang ditawarkan kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa termotivasi untuk membayar dan patuh terhadap pajak (Verawaty et al., 2015). Semakin besar atau banyak fasilitas pembebasan pajak yang ditawarkan pemerintah kepada UMKM maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daniel & Faustin (2019) dan Latief et al. (2020) yang menyatakan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdapat di Kabupaten Subang dengan mengembangkan penelitian dari Riyanto Wujarso, Saprudin, Rina Dameria Napitupulu, (2020), Syanti Dewi, Widyasari, Nataherwin (2020), dengan cara menguji setiap variabel menggunakan teknik analisis data yaitu dengan menggunakan SPSS dalam penelitian ini akan menguji variabel mengenai Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pemanfaatan Insentif Pajak dengan menggunakan *Theory Compliance* dan *Theory Attribution*.

Berdasarkan latar belakang peneliti ingin mengetahui bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pemanfaatan Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak dan faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepatuhan pajak. Untuk itu peneliti melakukan penelitian

dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PEMANFAATAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Subang)”**.

## KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu.

Adanya sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku wajib pajak mau memenuhi kewajibannya. Hal ini terkait dengan kepatuhan perpajakan atau *tax compliance*. Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Menurut Rahayu (2010) kepatuhan pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sehingga dalam penelitian ini *Theory Compliance* relevan untuk menjelaskan aturan yang harus di turuti dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi adalah teori tentang bagaimana orang membuat penjelasan kausal. Teori Atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa

melakukan apa. Teori Atribusi menyatakan bahwa apabila individu mengamati perilaku disekitarnya, maka individu tersebut berupaya untuk menentukan perilaku yang disebabkan secara eksternal maupun internal (Ayem & Nofitasari, 2018). Teori Atribusi digunakan untuk membahas upaya-upaya yang digunakan untuk mengetahui penyebab-penyebab perilaku kita dan orang lain.

## Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dalam perpajakan terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

Fungsi *Budgetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan sebagainya.

Fungsi *Regularend* (Pengatur) pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dalam melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial maupun ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Sebagai contoh yaitu pajak untuk minuman keras dan barang mewah yang dikenakan pajak lebih tinggi.

## Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Dalam (Rusastra, 2019) definisi UMKM menurut perpajakan adalah Wajib Pajak yang memiliki omzet tidak lebih dari Rp.4,8 miliar dalam setahun. Usaha Mikro yaitu usaha produktif milik orang- perseorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam undang- undang.

Usaha mikro berperan dalam peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, pertumbuhan ekonomi dan berperan mewujudkan stabilitas nasional. Usaha Kecil yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang-perseorangan atau badan yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam undang-undang. Usaha Menengah yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang-perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur undang-undang.

## Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah sesuatu hal yang penting yang nantinya akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Baldry, 1987). Kualitas pelayanan inilah yang harus selalu dibenahi dan ditingkatkan oleh pemerintah. Adanya perasaan puas atau senang atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan akan dapat memberikan motivasi dan kepatuhan bagi Wajib Pajak yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan negara. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu

Wajib Pajak memenuhi kewajiban Perpajakannya.

### **Sanksi Perpajakan**

Definisi sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011:59) adalah sebagai berikut: "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan." Dengan diberikannya sanksi terhadap Wajib Pajak yang lalai maka Wajib Pajak pun akan berpikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak juga akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan. Indikator sanksi perpajakan menurut Munari (2005) meliputi: Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak; Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi; Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran; Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak dan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggitingkat kepatuhan wajib pajak, dikutip dari Suyatmin (2004) dalam Jatmiko (2006).

Indikator variabel kesadaran wajib pajak menurut Widiyati dan Nurlis (2010) meliputi: Pajak merupakan sumber

penerimaan negara; Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara; Penundaan membayar pajak dapat merugikan negara; Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.

### **Pemanfaatan Insentif**

Pemanfaatan insentif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tambahan penghasilan uang, barang dan sebagainya yang diberikan untuk meningkatkan gairah kerja. Insentif Pajak adalah sisi dari kode pajak yang dirancang untuk memberi kompensasi atau mendorong bentuk eksplisit dari perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Imbalan bisa menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Sebhat & Assfaw, 2019). Adanya kebijakan insentif pajak UMKM menjadi peluang bagi pemerintah memunculkan lebih banyak WP (Potensi Pajak) UMKM baru yang akan mendorong peningkatan penerimaan pajak nonmigas (Mariana, 2020).

Dikutip dari laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (2021), Insentif Pajak untuk UMKM mendapatkan fasilitas pembebasan tarif pajak penghasilan (PPh) final sebesar 0,5 persen (PP. No 23 Tahun 2018) yang di tanggung pemerintah. Sehingga Wajib Pajak UMKM tidak perlu melakukan setoran pajak dan pemotong atau pemungut pajak tidak melakukan pemotongan atau pemungutan pajak pada saat melakukan pembayaran kepada pelaku UMKM. Syarat untuk Insentif ini adalah dengan membuat realisasi PPh final DTP setiap masa pajak paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya. Aturan ini berlaku sampai akhir desember 2021.

Menurut Menteri Keuangan (Sri Mulyani Indrawati, 2022), menjelaskan akan memperpanjang Insentif Pajak Penghasilan (PPh) final untuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang ditanggung pemerintah (DTP). Aturan itu tidak termasuk dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK/ No. 3 Tahun 2022) yang mengatur perpanjangan masa berlaku Insentif Pajak untuk Wajib Pajak terdampak covid-19. Akan tetapi Insentif Pajak untuk UMKM sudah diatur dalam

Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Dalam peraturan ini adanya ketentuan mengenai batas peredaran bruto omzet tidak kena pajak senilai 500 juta bagi UMKM. Beleid mengatur Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang membayar pajak menggunakan Skema PPh final UMKM akan mendapatkan fasilitas batas omzet tidak kena pajak senilai 500 juta. Melalui fasilitas itu, UMKM yang omzetnya hingga 500 juta dalam setahun tidak perlu membayar PPh final yang tarifnya 0,5 persen. Penghitungan pajak hanya dilakukan pada omzet yang diatas 500 juta.

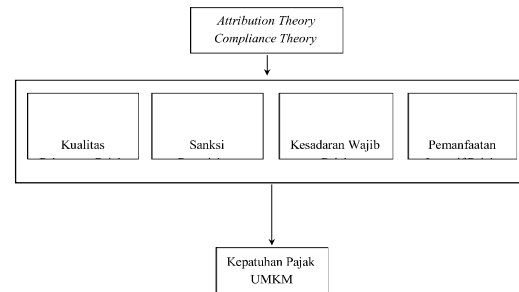
Erly Suandi (2006) mengatakan insentif pajak pada umumnya terdapat empat macam bentuk yaitu: Pengecualian dari pengenaan pajak; Pengurangan dasar pengenaan pajak; Pengurangan tarif pajak; Penangguhan pajak.

### Kepatuhan Pajak

Menurut (Jatmiko, 2006) kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pajak, aturan yang berlaku adalah peraturan perpajakan maka yang dimaksud dengan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan aturan perpajakan yang wajib untuk dilaksanakan (Jatmiko, 2006.)

Menurut Rahayu (2013) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Sedangkan menurut Widodo (2010) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak UMKM merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban



perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Indikator menurut (Rahayu, 2010:138) mengenai kepatuhan pajak yaitu dengan Melaporkan SPT tepat waktu.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
*Sumber: Penulis, 2022.*

### Hipotesis

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) dan Putra (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan telah dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Antika, et al. (2020), menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima maka wajib pajak akan semakin patuh. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di rumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

**H<sub>1</sub>**= Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Sanders, et al (2008) dan Yadnyana (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian mengenai sanksi perpajakan telah dilakukan oleh Alifa Nur Rohmawati & Ni Ketut Rasmini (2020). Hasil penelitian menunjukkan Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di rumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

**H<sub>2</sub>**= Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian mengenai kesadaran wajib pajak telah dilakukan oleh Alifa Nur

Rohmawati & Ni Ketut Rasmini (2020). Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi tingkat kesadaran, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di rumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

**H<sub>3</sub>**= Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM.

### **Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Insentif Pajak yang ditujukan kepada Wajib Pajak Terdampak Pandemi Covid-19 tertuang dalam PMK Nomor 44/PMK.03/2020 sangat diharapkan untuk dapat dimanfaatkan oleh para pelaku UMKM. Insentif Pajak ini memberikan beberapa keuntungan bagi pelaku UMKM, di antaranya untuk pekerja berpenghasilan bruto tidak lebih dari Rp.200 juta per tahun Ditanggung Pemerintah (DTP) hal ini tertuang dalam PPh Pasal 21, pembebasan PPh Pasal 22 Impor, PPh Final UMKM DTP, pengurangan angsuran PPh Pasal 25 sebesar 30% dari restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dipercepat. Sedangkan PMK Nomor 28/PMK.03/2020 tentang Pemberian Fasilitas terhadap Barang dan Jasa yang diperlukan dalam Rangka Penanganan Pandemi Covid-19. Pemberian Insentif Pajak yang dilakukan oleh pemerintah akan memengaruhi penghasilan yang diterima selama masa Covid-19, hal ini turut meringankan beban para pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakannya. Teori yang relevan dengan pemanfaatan Insentif Pajak adalah Teori Atribusi, hal ini dikarenakan pemanfaatan insentif pajak merupakan penyebab eksternal yang dapat memengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daniel & Faustin (2019) dan Latief et

al. (2020) yang menunjukkan bahwa Pemanfaatan Insentif pajak berpengaruh terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di rumuskan hipotesis dalam peneleitian ini yaitu:

**H<sub>4</sub>**= Pemanfaatan Insentif Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Antika, et al. (2020), menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima maka wajib pajak akan semakin patuh. Serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sanksi Perpajakan dalam penelitian Rusyidi dan Nurhikmah (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Kesadaran Wajib Pajak menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari (2011) dan Putra (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Kemudian hal tersebut di perkuat dalam penelitian Latief dkk (2020), yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. Maka dari itu hubungan antara Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, kesadaran Wajib Pajak dan Insentif Pajak memiliki pengaruh yang kuat dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat di rumuskan hipotesis dalam peneleitian ini yaitu:

**H<sub>5</sub>**= Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi

Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemanfaatan Insentif Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan populasi yang digunakan adalah wajib pajak UMKM yang ada di Kabupaten Subang. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 103 sampel dengan karakteristik sampel wajib pajak UMKM yang memiliki omzet < 500 juta – 500 juta per tahun, memiliki NPWP terdaftar di KPP Pratama Subang dan memiliki jenis badan usaha non PT.

### **Teknik Pengumpulan Data**

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan. 2. Ketanggapan. 3. Jaminan. 4. Empati. 5. Bukti langsung. (Boediono, 2003)	Skala Likert
Sanksi Perpajakan (X2)	1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak. 2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi. 3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran. 4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Munari, 2005)	Skala Likert
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	1. Pajak merupakan penerimaan negara. 2. Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. 3. Penundaan membayar pajak dapat merugikan	Skala Likert



Variabel	Indikator	Pengukuran
	4. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara. (Widiyati & Nurlis, 2010).	
Pemanfaatan Insentif (X4)	1. Dampak pemanfaatan insentif UMKM. (Latief et al, 2020).	Dummy
Kepatuhan Pajak (Y)	1. Melaporkan SPT tepat waktu.	Dummy

Sumber: Penulis, 2022.

## Metode Analisis Data

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Korelasi Pearson, yakni dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item dapat dinyatakan valid, sedangkan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dinyatakan tidak valid (Prayitno, 2018). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  (Prayitno, 2018).

### Analisis Regresi Logistik

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi logistik (*logistic regression*) karena memiliki satu variabel dependen (terikat) yang non metrik (nominal) serta memiliki variabel independent (bebas) lebih dari satu.

### Menilai Keseluruhan Model (*Overall model Fit*)

Pengujiannya dilakukan dengan melihat selisih antara nilai -2 log likelihood awal (block number = 0) dengan nilai -2 log likelihood akhir (block number = 1). Apabila nilai -2 log likelihood awal lebih besar dari nilai -2 log likelihood akhir, maka terjadi penurunan hasil. Penurunan

Log Likelihood menunjukkan model regresi yang semakin baik (Ghozali, 2018).

### Uji Kelayakan Model Regresi (*Goodness of Fit Test*)

Menurut (Ghozali, 2018) Pengujian kelayakan model regresi dinilai dengan menggunakan *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* yang diukur dengan nilai *Chi square*. *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* menguji hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan signifikan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit).

### Uji Koefisien Determinasi (*Nagelkerke's R Square*)

Variabilitas dari variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen diukur menggunakan koefisien determinasi yang dapat dilihat dari nilai *Nagelkerke R square*.

### Uji Matriks Kalsifikasi

Matriks klasifikasi digunakan untuk mengetahui ketepatan prediksi yaitu seberapa baik model regresi dapat mengelompokkan kasus. Seberapa jauh model regresi dapat memprediksi probabilitas terjadinya variabel dependen dalam penelitian ini (Ghozali, 2018).

### Uji Model Regresi Logistik

Persamaan analisis regresi logistik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

### Uji Hipotesis

Pengujian terhadap koefisien regresi logistik secara parsial dilakukan dengan Uji Wald. Kemudian untuk uji simultan dilakukan dengan Uji *Omnibus Test of Coefficient*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0,527	0,1937	Valid
	X1.2	0,623	0,1937	Valid
	X1.3	0,707	0,1937	Valid
	X1.4	0,516	0,1937	Valid
	X1.5	0,551	0,1937	Valid
	X1.6	0,492	0,1937	Valid
	X1.7	0,504	0,1937	Valid
Sanksi Perpajakan (X2)	X2.1	0,775	0,1937	Valid
	X2.2	0,775	0,1937	Valid
	X2.3	0,683	0,1937	Valid
	X2.4	0,780	0,1937	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	X3.1	0,728	0,1937	Valid
	X3.2	0,709	0,1937	Valid
	X3.3	0,647	0,1937	Valid
	X3.4	0,628	0,1937	Valid
	X3.5	0,762	0,1937	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji validitas bahwa setiap pernyataan dari variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) menunjukan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak valid. Untuk variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) hasil menunjukan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan valid. Dan variabel kesadaran wajib ( $X_3$ ) pajak diperoleh hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dimana dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Item</i>	<i>Critical Value</i>	Hasil
Kualitas pelayanan pajak	0,642	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,745	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,731	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) dapat memperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,06 yaitu sebesar 0,642 sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah variabel kualitas pelayanan pajak bersifat reliabel, variabel sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) memperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,06 yaitu sebesar 0,745 sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah variabel sanksi perpajakan bersifat reliabel, dan variabel kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) memperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,06 yaitu sebesar 0,731 sehingga kesimpulan yang diperoleh yaitu variabel kesadaran wajib pajak bersifat reliabel. Maka pernyataan dari tiga variabel tersebut layak dipakai untuk penelitian.

### Analisis Regresi Logistik Hasil Uji Menilai Keseluruhan Model (Overall Model Fit)

**Tabel 3**  
**Overall Model Fit**

-2 Log likelihood awal (block number = 0)	138.447
-2 Log likelihood akhir (block number = 1)	128.488

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa nilai  $-2 \text{ Log likelihood}$  awal (*block number* = 0) sebelum dimasukkan kedalam variabel independen sebesar 138.447. Setelah keempat variabel independen dimasukkan, maka nilai  $-2 \text{ Log likelihood}$  akhir (*block number* = 1) mengalami penurunan menjadi 128.488. Selisih antara  $-2 \text{ Log likelihood}$  awal dengan  $-2 \text{ Log likelihood}$  akhir adalah sebesar 9.989. maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $-2 \text{ Log likelihood}$  awal (*block number* = 0) lebih besar dibandingkan dengan nilai  $-2 \text{ Log likelihood}$  akhir (*block number* = 1), sehingga terjadinya penurunan. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa antara model yang dihipotesiskan telah sesuai (*fit*) dengan data, sehingga penambahan variabel independen ke dalam model menunjukkan bahwa model regresi semakin baik atau dengan katalain  $H_0$  diterima.

#### Hasil Uji Kelayakan Model Regresi Logistik (*Goodness of fit*)

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Hosmer and Lemeshow's Test**

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	5.211	7	.634

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diperoleh hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa hasil uji *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* diperoleh nilai *Chi-square* 5.211 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,634. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*P-value*)  $\geq 0,05$  (nilai signifikan) yaitu  $0,634 \geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Nagelkerke's R Square*)

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R	Nagelkerke R Square
------	-------------------	---------------	---------------------

		Square	
1	128.488 <sup>a</sup>	.092	.125

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa nilai koefisien pada model regresi logistik ditunjukkan oleh nilai Nagelkerke R square. Nilai Nagelkerke R square sebesar 0,079 yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 12,5%, sedangkan sisanya sebesar 87,5% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

#### Hasil Uji Matriks Klasifikasi

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Matriks Klasifikasi**

Observed		Predicted		
		Kepatuhan Pajak		Percent age Correct
		tidak patuh	patuh	
Kepatuhan Pajak	tidak patuh	19	22	46.3
	Patuh	12	50	80.6
Overall Percentage				67.0

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas diperoleh hasil analisis regresi yang menunjukan bahwa kemampuan model dalam memprediksi terjadinya kepatuhan terkait responden yang memiliki usaha UMKM yang patuh terhadap kepatuhan pajak atau tidak patuh terhadap kepatuhan pajak adalah sebesar 67 %. Sehingga dapat dideskripsikan terkait tabel diatas bahwa kemungkinan responden yang patuh terhadap kepatuhan pajak sebesar 80.6% dari total keseluruhan sampel yaitu sebanyak 103 data. Sedangkan responden yang memiliki usaha UMKM namun tidak patuh terhadap kepatuhan pajak sebesar 46.3% dari total keseluruhan sampel yaitu

sebanyak 103 data.

### Hasil Uji Model Regresi Logistik

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Model Regresi Logistik**

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp
X1	.100	.115	.748	1	.387	1.105
X2	.041	.137	.090	1	.764	1.042
X3	.010	.136	.005	1	.941	1.010
X4	-.845	.416	4.124	1	.042	.430
Constant	-2.733	3.203	.728	1	.394	.065

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan hasil tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi logistik yaitu:

$$Y = -2.733 + 0.100X_1 + 0.041X_2 + 0.010X_3 - 0.845X_4 + e$$

Hasil dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -2.733, Artinya bahwa jika variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemanfaatan insentif pajak memperoleh nilai 0, artinya kepatuhan pajak memiliki nilai sebesar -2.733.
2. Diperoleh nilai dari variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) 0.100 artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 dengan prespektif jika variabel lainnya bernilai tetap, artinya kepatuhan pajak akan terjadinya pertumbuhan sebesar 0.100.
3. Diperoleh nilai dari variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) 0.041 artinya apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan 1 dengan prespektif jika variabel lainnya bernilai tetap, artinya kepatuhan pajak akan terjadinya pertumbuhan sebesar 0.041.
4. Diperoleh nilai dari variabel kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) 0.010 artinya apabila kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan 1 dengan prespektif jika variabel lainnya

bernilai tetap, artinya kepatuhan pajak akan terjadinya pertumbuhan sebesar 0.100.

5. Diperoleh nilai dari variabel pemanfaatan insentif pajak ( $X_4$ ) 0.845 artinya apabila pemanfaatan insentif pajak mengalami peningkatan 1 dengan prespektif jika variabel lainnya bernilai tetap, artinya pemanfaatan insentif pajak akan terjadinya pertumbuhan sebesar 0.845.

### Hasil Uji Wald (Uji Parsial t)

**Tabel 7**  
**Uji Wald (t)**

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp
X1	.100	.115	.748	1	.387	1.105
X2	.041	.137	.090	1	.764	1.042
X3	.010	.136	.005	1	.941	1.010
X4	-.845	.416	4.124	1	.042	.430
Constant	-2.733	3.203	.728	1	.394	.065

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan hasil diatas menunjukan bahwa Variabel kualitas pelayanan pajak dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Diperoleh hasil uji wald (t) menunjukan hasil  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $0.748 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ( $0.387 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ditolak. Hal ini dapat interpretasikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Diperoleh hasil uji wald (t) menunjukan hasil  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $0.090 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ( $0.764 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap

kepatuhan pajak ditolak. Hal ini dapat interpretasikan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Diperoleh hasil uji wald menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $0.005 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ( $0.941 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ditolak. Hal ini dapat interpretasikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. variabel pemanfaatan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Diperoleh hasil uji wald ( $t$ ) menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.124 > 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikannya ( $0.042 < 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak diterima. Hal ini dapat interpretasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan pajak.

#### Hasil Uji Omnibus Test of Model Coefficient (Uji Simultan f)

**Tabel 8**  
**Test of Model Coefficient**

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	9.989	4	.041
Block	9.989	4	.041
Model	9.989	4	.041

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $9.989 > 2.46450$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0.041 > 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan dapat mempengaruhi variabel dependen. Sehingga dapat dideskripsikan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak

dan pemanfaatan insentif pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pajak.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Berdasarkan hasil uji parsial  $t$  terhadap ( $H_1$ ), menunjukkan bahwa hasil nilai  $t_{hitung}$  kurang dari  $t_{tabel}$  ( $0.748 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih dari tingkat signifikannya ( $0.387 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  yaitu kualitas pelayanan pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ditolak. Hal ini dapat interpretasikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab.Subang. Hipotesis tersebut sejalan dengan pendapat Dewi *et.al* (2020) yang berpendapat bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak adalah ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dengan alasan bahwa adanya pelayanan pajak tidak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak dalam hal membayar dan melaporkan secara tepat waktu dikarenakan adanya pembatasan sosial. Tetapi hasil penelitian ini berbeda pendapat dengan Pratiwi *et.al* (2020) yang menyatakan pendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, karena semakin tinggi tingkat pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya.

Begitupun dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Kab.Subang kualitas pelayanan pajak masih kurang dirasakan oleh wajib pajak UMKM dikarenakan kurangnya sosialisai dari pihak kantor pajak terhadap wajib pajak UMKM sehingga membuat wajib pajak merasa kurang memahami tata cara pelaporan pajaknya maka dari itu tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kab.Subang masih kurang dan perlu lebih ditingkatkan kembali terkait kualitas pelayanan yang ada agar wajib pajak

UMKM di Kab.Subang dapat patuh terhadap pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji parsial  $t$  terhadap ( $H_2$ ), mendeskripsikan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal tersebut dikarenakan hasil nilai  $t_{hitung}$  kurang dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0.090 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih dari tingkat signifikannya ( $0.764 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel sanksi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ditolak. Sehingga kesimpulan yang diperoleh bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab.Subang. Hasil tersebut tidak sejalan atau terdapat perbedaan pendapat dengan hasil penelitian Dewi *et.al* (2020) yang berpendapat bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan pajak adalah ditolak. Dengan alasan adanya penghapusan sanksi administrasi selama pandemi, sehingga bisa meningkatkan kepatuhan pajak setiap bulannya. Tetapi hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyanti, *et al* (2021) hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ditolak maka, berdasarkan hasil hipotesis tersebut menyatakan bahwa sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di kabupaten OKU.

Begitupun dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Kab.Subang masih banyak wajib pajak yang melanggar aturan pajaknya hal tersebut dikarenakan wajib pajak UMKM yang tidak mengetahui bentuk-bentuk sanksi yang ditetapkan untuk wajib pajak UMKM dan berapa jumlah tarif sanksi yang ditetapkan kepada wajib pajak UMKM, sehingga masih banyak wajib pajak UMKM di Kab.Subang yang lalai terhadap kepatuhan pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji parsial  $t$  yang ditujukan terhadap ( $H_3$ ), menunjukkan hasil nilai  $t_{hitung}$  kurang dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0.005 < 1.98446$ ) dan nilai probabilitas lebih dari tingkat signifikannya ( $0.941 > 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ditolak. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab.Subang. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Widyanti, *et al* (2021) yang menyatakan bahwa hasil hipotesis yang diperoleh adalah ditolak, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pajak pada UMKM di kabupaten OKU. Tetapi hasil ini berbeda dengan pendapat Habu *et.al* (2021) yang menyatakan pendapat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Dalam kajian ini dapat disimpulkan bahwa di Kab.Subang kesadaran wajib pajak masih dikatakan kurang cukup hal tersebut dapat dinilai dengan indikator penelitian, dimana wajib pajak UMKM di Kab.Subang kurang menyadari jika pajak merupakan bentuk kepedulian atau partisipasi terhadap negara yang bertujuan untuk membangun negara agar lebih maju dengan cara membayar pajak atas kesadarannya.

### **Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji parsial  $t$  terhadap ( $H_4$ ), dapat dideskripsikan bahwa pemanfaatan insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Diperoleh hasil uji wald menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel}$  ( $4.124 > 1.98446$ ) dan nilai probabilitas kurang dari tingkat signifikannya ( $0.042 < 0.05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan insentif pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan pajak diterima. Hal ini dapat interpretasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab. Subang. Hasil tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian Dewi *et.al* (2020) hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah ditolak dengan kata lain insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, hal itu disebabkan karena adanya pembatasan sosial berskala besar di berbagai daerah yang mengakibatkan penghasilan dari masyarakat berpenghasilan menengah dan menengah ke bawah menurun. Tetapi hasil ini mendukung pendapat dari penelitian Mamik *et.al* (2020) hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif terhadap keberlangsungan usaha, dengan alasan bahwa kebijakan insentif pajak ini dianggap mampu membantu kondisi keuangan para pelaku UMKM Tenun Troso Jepara karena pajak UMKM ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. Para pelaku UMKM Tenun Troso Jepara mengapresiasi kebijakan insentif pajak dengan cara telah memanfaatkan insentif pajak tersebut serta meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UMKM di Kab. Subang sudah dapat merasakan adanya manfaat insentif, sehingga wajib pajak UMKM di Kab. Subang sebagian besar sudah mengetahui bagaimana cara memanfaatkan insentif pajak. Dengan adanya insentif pajak wajib pajak UMKM merasa terbantu dikarenakan dapat memberikan keringanan untuk membayar pajak dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam dalam PMK/ No.3 Tahun 2022 tentang insentif pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemanfaatan insentif pajak terhadap

kepatuhan pajak UMKM di Kab. Subang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dan untuk variabel pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Dan secara simultan variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemanfaatan insentif pajak memiliki pengaruh.

## IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

### Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan informasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak bagi pelaku UMKM. Sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi wajib pajak agar dapat mematuhi atau menjalankan aturan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor-faktor yang berperan penting demi membangun kepatuhan diantaranya: sosialisasi perpajakan dan pengetahuan serta pemahaman terkait perpajakan UMKM.

### Keterbatasan

Dalam penelitian ini peneliti masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Peneliti menyadari begitu banyak kekurangan dalam penyusunannya, diantaranya adalah terdapat presentasi cukup besar dari variabel yang terdapat diluar kajian ini.
2. Sulit mendapatkan data responden dari dinas UMKM, maka dalam proses penyebaran kuesioner dilakukan secara acak sehingga kendala yang terjadi yaitu sulit mendapatkan responden yang memenuhi syarat dalam penelitian ini misalnya responden yang telah mempunyai izin usaha atau sudah memiliki NPWP.

3. Dalam kajian ini peneliti hanya meneliti wajib pajak pelaku UMKM orang pribadi dan UMKM yang memiliki jenis usaha Non PT.
4. Dalam kajian ini yang menjadi mayoritas responden adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan usia 21-30 tahun dan untuk jenjang Pendidikan mayoritas responden dengan jenjang Pendidikan SMA/MA/SMK. Mayoritas pelaku UMKM yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM yang menjalankan usaha selama 1-5 tahun dimana dalam masa produktif.
5. Dan dalam kajian ini lebih ditegaskan atau diutamakan bagi wajib pajak yang patuh dalam hal pelaporannya saja.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait beberapa temuan yang terdapat pada kajian ini diantaranya yaitu:

1. Dari hasil penelitian menunjukkan jika kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab.Subang, hal itu disebabkan pelayanan masih dikatakan rendah dan banyak UMKM di Kab.Subang tidak merasakan pelayanan pajak dengan baik sarana dan prasarana yang kurang dan dapat juga dikarenakan oleh kebanyakan omzet yang diperoleh pelaku UMKM masih rendah sehingga banyak wajib pajak UMKM yang tidak melaporkan pajaknya. Maka upaya yang perlu dilakukan agar pelaku wajib pajak UMKM di Kab.Subang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajak adalah dengan cara melakukan kegiatan sosialisai kepada UMKM secara terbuka dan lebih memberikan informasi-informasi secara jelas kepada wajib pajak UMKM di Kab. Subang agar wajib pajak UMKM di Kab.Subang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajak.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kab.Subang, hal tersebut dikarenakan masih banyak wajib pajak UMKM di Kab.Subang yang belum memahami bentuk-bentuk sanksi terhadap wajib pajak UMKM yang lalai, maka dari itu agar wajib pajak UMKM di Kab.Subang dapat meningkatkan kepatuhan pajak perlu adanya tindakan sosialisai serta pemahaman pajak terkait bentuk-bentuk sanksi yang ditetapkan kepada UMKM sesuai aturannya. Agar wajib pajak UMKM di Kab.Subang bisa lebih taat terhadap aturan yang berlaku sehingga dapat terhindar dari sanksi pajak. Sehingga dengan hal itu wajib pajak UMKM di Kab.Subang dapat meningkatkan kepatuhan pajaknya.

3. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh dari kesadaran wajib pajak UMKM di Kab.Subang terhadap kepatuhan pajak, hal tersebut karena wajib pajak UMKM di Kab.Subang belum memahami arti pajak itu sendiri sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan pajak atas kesadarannya. Hal tersebut perlu di tanggapi dengan cara diadakannya sosialisasi kepada tiap - tiap daerah agar setiap wajib pajak UMKM di Kab.subang dapat memahami serta menyadari bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi yang membangun negara agar lebih baik lagi.
4. Mencoba menambahkan variabel diluar variabel yang terdapat dalam penelitian ini seperti pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak UMKM di Kab.Subang agar pelaku wajib pajak UMKM di Kab.Subang dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2018, Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh



- Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021, Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 3/ PMK.03/2022, Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/ PMK.03/2021, Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 44/ PMK.03/ 2020, Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019

### Buku

- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran. 2011. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, Siti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Akbar, Rifandhi. 2015. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Studi Kasus Pada UMKMd Kota Malang". Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Andreansyah & Kunci, 2020. "Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.

- Alifa, N. R. 2011. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Peyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Presepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat". *Skripsi. Jurusan akuntansi pada fakultas ekonomi universitas udayana, Denpasar*.
- Bali, 2022. "Moral Pajak, Pemeriksaan, Sanksi, Kepatuhan Pajak UMKM: Peran Moderasi Kesadaran Pajak". *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 24-26.
- Dewi et al., 2020. "Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi COVID-19". *Jurnal Ekonomika & Manajemen*, 108- 124.
- Fauzi, & Maula., 2020. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Tarif Pajak dan Pelayanan Perpajakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Di Kabupaten Karawang". *Jurnal Akuntansi*.
- Habu et al., 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Psak Emkm Dan Relaksasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah di Kota Yogyakarta". *Jurnal Riset Perpajakan*, 375-375.
- Lesmana, A. L., & Setyadi, B. (2020). "Pengaruh Pemeriksaan, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi, dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". 17(01), 1–15.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2011. "Pengaruh Presepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur". *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1): 1-23.
- Puspanita et al., 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 71-78.
- Putu & Cahyani, 2019. "Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *E-*

- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.*
- Sanders, Debra L., Philip M. J. Reckers & Govind S. Iyer. 2008. "Influence of Accountability and Penalty Awareness on Tax Compliance." *American Accounting Association. Vol 30 (2): Hal 1-20*
- Saraswati et al., 2018. "Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Surakarta". *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 45-52.
- Savitri, 2015. "The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number And Service Quality On Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness As Mediating Variabels" *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 163-169.
- Widyanti et al., 2021. "Pengaruh tingkat pemahaman, sanksi, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM". *Jurnal Management, Business, and Accounting*.
- Wujarso, & Napitupulu. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta ". *Jurnal STEI Ekonomi*.
- kesadaran-warga-membayar-pajak-ini-kata-ekonom (diakses pada tanggal 28-08-2022)

### Berita dan Artikel

<https://www.pajak.com/pwf/seberapa-patuhkah-pelaku-umkm-dalam-membayar-pajak/> (diakses pada tanggal 07-07-2022)

<https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomibisnis/516515/www.pajak.go.id> (diakses pada tanggal 01-07-2022)

<https://proconsult.id/insentif-pajak-umkm/> (diakses pada tanggal 28-07-2022)  
<https://www.kompas.com/tren/read/2022/06/10/080500065/penyebab-rendahnya->