

Perpustakaan Usbypkp

TESIS BARU (3)-1.docx

 Lecture -- no repository 002

 Lecture

 Gambella University

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3284384922****Submission Date****Jun 25, 2025, 4:12 AM GMT+2****Download Date****Jun 25, 2025, 4:21 AM GMT+2****File Name****TESIS_BARU_3_-1.docx****File Size****256.5 KB****97 Pages****14,908 Words****94,507 Characters**

25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 12 words)

Exclusions

- 2 Excluded Sources

Top Sources

- 17%  Internet sources
 - 17%  Publications
 - 15%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 17% Internet sources
- 17% Publications
- 15% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.ub.ac.id	1%
2	Internet	eprints.perbanas.ac.id	1%
3	Student papers	Universitas Muria Kudus	1%
4	Internet	repository.uin-suska.ac.id	1%
5	Internet	123dok.com	<1%
6	Publication	Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh, Sherly Pinatik. "PENGARUH KESADARAN WAJ...	<1%
7	Publication	Arlita Bhakti Faidani, Dwi Soegiarto, Diah Ayu Susanti. "PENGARUH KESADARAN P...	<1%
8	Student papers	Krida Wacana Christian University	<1%
9	Publication	Muthmainnah, Itsna Nurul. "Model Peningkatan Sustainability Umkm Konveksi di ...	<1%
10	Publication	Hamastuti, Wahyutri Fuji. "Peran Locus of Control Sebagai Variabel Moderasi Unt...	<1%
11	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	<1%

12	Internet	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id	<1%
13	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
14	Internet	www.journals.segce.com	<1%
15	Internet	eprints.ubhara.ac.id	<1%
16	Publication	Nafidha Anis Maili. "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, ...	<1%
17	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
18	Internet	journal.unisnu.ac.id	<1%
19	Student papers	Universitas Islam Indonesia	<1%
20	Publication	Karina Elsani, Aries Tanno. "Preferensi Risiko dalam Memoderasi Pengaruh Pema...	<1%
21	Internet	www.repository.trisakti.ac.id	<1%
22	Student papers	Sriwijaya University	<1%
23	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	<1%
24	Student papers	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus	<1%
25	Internet	repository.widyatama.ac.id	<1%

26	Publication	Khatamy, Azizah Azmi. "Peran Moderasi Firm Size dan Profitabilitas Terhadap Ma...	<1%
27	Publication	Salma, Umi Nurul. "Peran Social Media Marketing, Islamic Service Quality dan Cu...	<1%
28	Publication	Revy Wilhelmina Silooy. "PENGARUH TARIF PAJAK, KESADARAN DAN SANKSI PERP...	<1%
29	Internet	repository.uniks.ac.id	<1%
30	Student papers	Binus University International	<1%
31	Student papers	Universitas Diponegoro	<1%
32	Student papers	Universitas Nasional	<1%
33	Student papers	IAIN Batusangkar	<1%
34	Publication	Diki Putiarawati, Maryono Maryono. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepat...	<1%
35	Student papers	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	<1%
36	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
37	Publication	Rita J. D. Atarwaman. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualita...	<1%
38	Publication	Hanafiah Widhiatmoko, Arya Samudra Mahardhika. "Kepatuhan WPOP: Daparka...	<1%
39	Publication	Maulida, Fanda Kumariana. "Peran Corporate Governance Dalam Financialdistres...	<1%

40	Publication	Akroma, Ahmad Roni. "Perspektif undang-undang perpajakan terkait insentif paj...	<1%
41	Publication	Nurlia Eka Damayanti, Nadila Novriyani, Norliani Norliani, Yolanda Sari. "ANALISI...	<1%
42	Internet	fr.slideshare.net	<1%
43	Publication	Amelia Ramadhian, Maryono Maryono. "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ...	<1%
44	Publication	Rachmat Hidayat, Suci Rahma Wati. "Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualit...	<1%
45	Student papers	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta	<1%
46	Student papers	STIE Perbanas Surabaya	<1%
47	Publication	Theresa Yuliana Jaeng, I Ketut Yadnyana. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pen...	<1%
48	Publication	Ayu Kade Restu Pebrianti Dewi, Made Yudi Darmita, Ni Made Wiwekandari. "PEN...	<1%
49	Publication	Dinda Deby Ramadhani, Umaimah Umaimah. "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan P...	<1%
50	Internet	eprints.upnyk.ac.id	<1%
51	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
52	Student papers	Universitas Terbuka	<1%
53	Publication	M Makbul. "Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian", Open Science ...	<1%

54	Publication	Ardiansyah, Fakhruddin Noer. "Kajian Kinerja Pegawai Melalui Pengembangan K...	<1%
55	Publication	Linda Sulistiyowati, Dyah Ratnawati. "Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan dan P...	<1%
56	Publication	Alfia Indriyanti, Yenny Ernitawati, Hilda Kumala Wulandari. "Pengaruh Pendapat...	<1%
57	Publication	Ina Nurlela, Asep Kurniawan, Indah Umiyati. "THE EFFECT OF AWARENESS, MORA...	<1%
58	Publication	Muhammad Zaikin, Gagaring Pagalung, Syarifuddin Rasyid. "Pengaruh Pengetah...	<1%
59	Internet	eprints.undip.ac.id	<1%
60	Publication	Asrie, Nina. "Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Implementasi Program Waji...	<1%
61	Publication	Farik. "Kedudukan Hukum Pelaksanaan Pemberian Kredit Tanpa Perjanjian Tertu...	<1%
62	Publication	Risma Nugrahani, Sri Suryaningrum. "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpaj...	<1%
63	Publication	Sofia Marwati, Elin Erlina Sasanti, Nurabiah Nurabiah. "DETERMINAN KEPATUHA...	<1%

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan negara yang sangat besar dan terus diandalkan untuk kepentingan pembangunan serta pembiayaan pemerintah adalah pajak. Pajak adalah hal yang perlu dipahami dengan baik. Undang-Undang Pasal 1 No. 28 Tahun 2007 (*Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*), merupakan “Pajak merupakan donasi harus pajak kepada negeri yang terhutang oleh orang ataupun tubuh yang bertabiat memforsir bersumber pada Undang-Undang, dimana dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan buat keperluan negeri untuk sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat”. Siapapun yang menjadi wajib pajak pasti akan berurusan dengan pajak.

Warga atau pihak wajib pajak masih banyak yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan terhadap pelayanan dan mekanisme pajak, pemahaman serta pengetahuan tentang pajak masih banyak yang belum mengenali dengan baik sehingga kurang memahami mengenai kepatuhan wajib pajak. Pihak pajak perlu menyampaikan penjelasan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak kepada masyarakat atau wajib pajak agar dapat mematuhi kewajiban pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak adalah aksi kesadaran dan kepatuhan terhadap kedisiplinan dalam membayar serta melaporkan kewajiban perpajakan untuk masa dan tahunan dari wajib pajak yang terdiri dari individu dan atau modal yang menjalankan usaha sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada.

Pajak merupakan andalan dalam sumber pendapatan negara Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari tahun 2018-2022, Penerimaan pajak yang lebih besar adalah tahun 2022 dengan jumlah Rp 2.635.843,10 dan penerimaan pajak yang terendah adalah tahun 2020 dengan jumlah Rp 1.647.783,35. Selama 5 (lima) tahun penerimaan negara hanya bertumpu pada sektor perpajakan.

Berikut data sumber realisasi pendapatan Negara Indonesia:

Tabel 1. 1
Realisasi Pendapatan Negara Dari Penerimaan Pajak (Miliar Rupiah) 2018-2022

Tahun	Penerimaan Pajak	Penerimaan Bukan Pajak	Hibah	Jumlah
2018	Rp 1.518.789,80	Rp 409.320,20	Rp 15.564,90	Rp 1.943.674,9
2019	Rp 1.546.141,9	Rp 408.994,3	Rp 5.497,3	Rp 1.960.633,5
2020	Rp 1.285.136,32	Rp 343.814,21	Rp 18.832,82	Rp 1.647.783,35
2021	Rp 1.547.841,1	Rp 458.493	Rp 5.013	Rp 2.011.347,1
2022	Rp 2.034.552,50	Rp 595.594,50	Rp 5.696,10	Rp 2.635.843,10

Sumber : *Badan Pusat Statistik*

Dari data diatas, terlihat bahwa trend penerimaan negara didominasi oleh penerimaan pajak. Sebagai akibatnya, pemerintah berusaha untuk meningkatkan pendapatan negara melalui perpajakan dengan cara meningkatkan pendapatan

negara melalui perpajakan dengan cara meningkatkan rasio pajak (perbandingan antara jumlah pajak yang diterima dan PDB). Salah satu faktor yang menghambat peningkatan rasio pajak adalah tingkat kepatuhan pajak.

Pemerintah telah menurunkan tarif pajak penghasilan final dari yang sebelumnya 1% menjadi 0,05%, langkah ini bertujuan untuk mendorong pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar lebih aktif berperan dalam kegiatan ekonomi dan memberikan kemudahan kepada pelaku UMKM dalam membayar pajak. Selaku kebijakan pajak baru, Undang-Undang No. 55 Tahun 2022 (*Tentang Penyesuaian Pengaturan Di Bidang Pajak Penghasilan*) di harapkan dapat menggapai tujuan ialah tingkatan kepatuhan serta pembayaran pajak bagi wajib pajak UMKM.

Menurut data dari KPP Pratama Cimahi Kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) masih ada yang tidak mematuhi pembayaran pajak. Bebarapa alasan rendahnya tingkat ketaatan wajib pajak UMKM adalah pelaku usaha rumah tangga yang kurang memahami tentang peraturan pajak (Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER29/PJ/2015).

Berdasarkan data kepatuhan wajib pajak UMKM yang menyerahkan SPT di KPP Pratama Cimahi selama 5 (lima) tahun terakhir rata-rata tidak memenuhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang diharapkan. Berikut tabel target dan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018-2022 di KPP Pratama Cimahi.

Tabel I.3
Daftar Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Melapor SPT

<i>Tahun</i>	<i>Jumlah WP</i>	<i>Jumlah WP Lapor SPT</i>	<i>Kepatuhan</i>
2018	42.985	18.963	44,12%
2019	51.611	22.834	44,24%
2020	65.025	27.429	42,12%
2021	157.676	99.061	62,82%
2022	182.601	96.665	52,93%

Sumber: KPP Pratama Cimahi

Dari tabel diatas kepatuhan wajib pajak UMKM yang melapor SPT di KPP Pratama Cimahi, dapat dilihat jumlah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Cimahi dari tahun 2018 dan tahun 2019 mengalami kenaikan, namun dari jumlah wajib pajak yang ada, yang melapor SPT tidak mencapai dari jumlah wajib pajak. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dan jumlah wajib pajak yang melapor SPT. Kepatuhan wajib pajak yang paling besar adalah tahun 2021 dengan presentase 62,82% dan yang paling rendah adalah tahun 2020 dengan presentase 42,12%.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak serta pengetahuan pajak itu sendiri. Pemahaman individu tentang pajak atau yang disebut wajib pajak adalah tindakan yang dilakukan dan diupayakan secara sukarela atau sadar oleh wajib

pajak. “Pemahaman harus pajak ialah keadaan dimana harus pajak mempunyai pengetahuan serta uraian terpaut perpajakan serta mempunyai kemauan buat mematuhi seluruh wujud kewajiban pajak tanpa terdapatnya faktor paksaan dari bermacam pihak manapun” Donofan & Afriyenti (2021). Dalam mendukung penerimaan negara pada pajak, diperlukan dukungan dari pemahaman mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak yang optimal, penjelasan pajak terkait perpajakan serta sanksi pajak yang jelas.

Tingkat kepatuhan wajib pajak harus didukung oleh kualitas pelayanan perpajakan yang disediakan pemerintah, sehingga menjadi aspek penting yang dapat mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dan mengurangi munculnya kasus-kasus perpajakan yang dapat merugikan serta mengurangi efektivitas pelayanan terhadap kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Kualitas pelayanan perpajakan yang terus ditingkatkan oleh pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan merupakan elemen krusial untuk tingkat kepatuhannya, karena ada pada hakikatnya wajib pajak perlu memahami ketentuan serta aturan perpajakan yang ada, sehingga mereka dapat menyadari dan mengetahui untuk memenuhi tanggungjawabnya dalam membayar pajak. Tanpa memahami perpajakan, ada kemungkinan bahwa pajak tidak memenuhi kewajiban untuk mengikuti peraturan perpajakan baik secara sadar

maupun tidak sadar. Ketiga faktor tersebut akan berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Cimahi.

Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi oleh wajib pajak masih terdapat yang belum mematuhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang (Wulandari, 2023). Dari hasil pengujiannya menunjukkan bahwa “kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Rembang”. Sedangkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut penelitian (Hanvansen & Wenny, 2022) menemukan bahwa tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Palembang.

Menurut pendapat penelitian yang lain mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda empat di Samsat Jakarta Barat tahun 2018 – 2020 (Siahaan, 2022), dari hasil pengujian menunjukkan bahwa “pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda empat di Samsat Jakarta Barat tahun 2018 – 2020 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Sedangkan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menurut penelitian (Maili, 2022), “kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM”.

Terkait pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Impiyati, P., & Saidah Napisah, 2022), dari hasil pengujian menunjukkan bahwa “berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Sedangkan

pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut penelitian (Dewi Nasiroh, 2022) “tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, terdapat perbedaan dalam hasil penelitian sebelumnya, sehingga peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi masih ada yang tidak mematuhi pembayaran pajak dan lapor SPT dapat di lihat dari tabel kepatuhan wajib pajak UMKM tahun 2018-2022 yang ada kepatuhan wajib pajak adalah 44,12% - 62,82%.
2. Kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi dari tahun 2018-2022 mengalami kondisi fluktuasi.
3. Menurut data kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dan jumlah wajib pajak UMKM yang melapor SPT di KPP Pratama Cimahi.
4. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari tahun 2018-2022 penerimaan pajak dapat terjadi ketidakseimbangan dari tahun ke tahun yang sebenarnya sebagian penerimaan negara bertumpu pada sektor perpajakan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
2. Berapa besar kualitas pelayan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
3. Berapa besar pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
4. Untuk mengetahui berapa pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan menggunakan hasil dari penelitian tersebut, maka mempunyai dua kegunaan yaitu teoritis dan praktis.

1.5.1 Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam memberikan pengetahuan serta wawasan dibidang yang berkaitan dengan kemajuan ilmu akuntansi, khususnya disektor perpajakan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan yang diterima dari pemerintah, sehingga menjadi aspek penting lainnya yang dapat mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak terus ditingkatkan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak serta mengurangi munculnya masalah perpajakan yang dapat merugikan negara dan berpengaruh buruk terhadap pelayanan bagi kesejahteraan serta kemakmuran masyarakat. Selalu meningkatkan kualits pelayanan perpajakan dari pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakanya.

1.6 Lokasi Dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi. Waktu penelitian sejak bulan April sampai dengan penelitian ini selesai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Perpajakan

Pajak adalah kewajiban pungutan yang dibayarkan oleh masyarakat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah serta masyarakat secara umum. Masyarakat yang membayar pajak tidak merasakan manfaat pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan bersama. Pajak merupakan salah satu sumber pendanaan bagi pemerintah dalam mengimplementasikan pembangunan.

Pengertian pajak menurut P.J.A. (2017:3) yang di kutip dari buku Sumarsan (2017), “pajak adalah iuran masyarakat kepada kas negara (yang dapat di paksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak prestasi kembali yang langsung di tunjuk dan yang digunakan adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

Pajak menurut Rochmat Soemitro (2016;1) yang di kutip dari buku Mardiasmo (2016) “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang di paksakan) dengan tidak mendapatkan jasa imbalan (kontraprestasi) yang langsung dapat di tunjukkan dan yang dapat di gunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dari kedua kutipan itu, pajak dianggap sebagai sumber daya negara yang berasal dari iuran wajib pajak masyarakat kepada negara,

berdasarkan undang-undang yang berlaku, sehingga bersifat memaksa bagi para wajib pajak.

2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2011), mengemukakan dalam pendapatnya yaitu pemungutan pajak dikenal dalam beberapa sistem pemungutannya, yaitu :

1. Official Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kekuasaan kepada aparat perpajakan untuk menentukan secara mandiri besaran pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. Self Assesment System

Pemungutan pajak yang memberikan hak kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang yang ada, memiliki integritas yang tinggi serta menyadari pentingnya membayar pajak.

3. With Holding System

Sistem pemungutan atau pengambilan pajak yang memberikan kekuasaan kepada pihak ketiga untuk menetapkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Theory Of Planned Behavior

Theory Of Planned Behavior dimulai pada tahun 1980 untuk meramalkan niat seseorang dalam berpartisipasi melakukan tindakan pada waktu dan lokasi tertentu. Ajzen dan Fishbein merumuskan pada tahun 1980 Teori Reaction Action (TRA), yang dihasilkan dari penelitian perilaku berdasarkan model ekspektasi nilai. Ajzen dan Fishbein merumuskan TRA setelah mencoba untuk memprediksi hubungan antara perilaku dan sikap. TRA ini berhubungan dengan perilaku sukarela. Setelah itu, sikap yang muncul tidak sepenuhnya sukarela dapat dikendalikan. Hal ini mengakibatkan penumpukan asumsi pengendalian perilaku. Teori ini juga disebut sebagai teori sikap yang terencana. Ajzen dan Fishbein menyatakan bahwa teori sikap terencana ini adalah teori yang meramalkan sikap yang dilakukan dengan sengaja karena sikap dapat direncanakan.

Teori ini menjelaskan mengenai sikap dimana individu memiliki kemampuan untuk mengatur diri sendiri. Komponen utama dari model ini adalah hasrat sikap yang dipengaruhi oleh perilaku jika sikap ingin memiliki hasil yang diinginkan serta penilaian subjektif terhadap dampak dan manfaat dari hasil itu. Keinginan ini ditetapkan dalam tiga hal yaitu perilaku mereka terhadap sikap, norma subjektif serta pandangan pengendalian sikap. Riset menggunakan kerangka model Theory Of Planned Behavior untuk menjelaskan sikap kepatuhan wajib pajak.

2.1.4 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

2.1.4.1 Pengertian Usaha Mikro Kecil Menengah

Usaha Mikro, kecil dan menengah adalah usaha yang dijalankan oleh masyarakat berpenghasilan rendah. UMKM dapat dijalankan oleh individu, komunitas, keluarga atau badan usaha kecil.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 (*Tentang Cipta Kerja*) dapat mengatur berbagai hal terkait Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), yaitu perizinan, pembiayaan, akses pasar, hak kekayaan intelektual, kemitraan, pendampingan dan insentif fiskal. Menurut Tambunan, (2012) “usaha mikro kecil dan menengah ialah sebuah unit usaha yang produktif berdiri secara sendiri, dan juga dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bergerak disegala semua sektor ekonomi”.

Menurut Bank Indonesia (BI) (2015), “Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah kegiatan ekonomi yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia”. Bank Indonesia (BI) berupaya meningkatkan peran UMKM dengan beberapa program, diantaranya :

- a. Mendukung pengendalian inflasi terutama inflasi volatile food.
- b. Mendorong UMKM yang berpotensi untuk di ekspor dan mendukung pariwisata.
- c. Meningkatkan akses keuangan UMKM untuk mendukung stabilitas sistem keuangan.

2.1.4.2 Kebijakan Pajak Penghasilan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

4 Dalam mengubah beberapa ketentuan mengenai Pajak Penghasilan (PPh), termasuk pajak penghasilan final 0,5% yang sebelumnya di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (*Tentang Pajak Penghasilan*). Tarif PPh final 0,5% diterapkan ketika pendapatan dari usaha wajib pajak dalam negeri (termasuk individu, koperasi, persekutuan komanditer, firma, perseroan terbatas, badan usaha milik desa/badan usaha milik desa bersama) memiliki peredaran bruto maksimal Rp 4,8 Miliar dalam satu tahun pajak. Saat ini wajib pajak orang individu yang mempunyai peredaran bruto tertentu, dengan peredaran bruto hingga dengan Rp 500 juta dalam satu tahun pajak tidak dikenakan PPh berdasarkan Undang-Undang Nomor 55 Tahun 2022 (*Tentang Penyesuaian Pengaturan Di Bidang Pajak Penghasilan*).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan undang-undang pajak penghasilan yang di atur kembali dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 *Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP)* “ mengatur mengenai materi ketentuan umum dan tata cara perpajakan memuat beberapa ketentuan yang di ubah dan atau di tambah antara lain mengenai kerja sama bantuan penagihan pajak antarnegara, kuasa wajib pajak, pemberian data dalam rangka penegakkan hukum dan kerjasama untuk kepentingan negara dan daluwarsa penuntutan pidana pajak”.

4 Usaha mikro, kecil dan menengah atau juga disebut juga kepatuhan sukarela, dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai denga ketentuan dalam peraturan yang berlaku. Hal ini terlihat dari gejala adanya ketidaksesuaian antara kontribusi usaha mikro kecil dan menengah pada PDB

dengan kontribusi UMKM terhadap penerimaan pajak, termasuk dengan memperhatikan karakteristik asal dari UMKM sebagaimana dijelaskan pada bagian, sehingga perlu dirumuskan strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 55 Tahun 2022 (*Tentang Penyesuaian Pengaturan Di Bidang Pajak Penghasilan*) “jangka waktu pengenaan tarif PPh final 0,5% paling lama 7 tahun untuk WP Orang Pribadi, sedangkan ketentuan paling lama selama 4 tahun untuk WP Badan berbentuk koperasi, persekutuan komanditer (CV), firma, badan usaha milik desa/badan usaha milik desa bersama, atau perseroan perorangan yang didirikan oleh satu orang, dan 3 tahun untuk WP Badan Perseroan Terbatas”.

2.1.4.3 Jenis Usaha Mikro Kecil Menengah

Menurut undang-undan yang tertulis, beberapa usaha mikro kecil menengah dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu :

a. Usaha Mikro

Usaha mikro merupakan kegiatan produksi yang dimiliki oleh individu atau badan usaha perorangan yang memenuhi syarat usaha mikro berdasarkan undang-undang, yaitu dengan total aset maksimal Rp 50.000.000 - Rp 300.000.000.

b. Usaha Kecil

Usaha kecil adalah usaha ekonomi yang bersifat produktif yang dijalankan secara mandiri oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari industri yang dimiliki, dimengerti atau menjadi bagian,

baik secara langsung maupun tidak langsung, dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil menurut definisi dalam undang-undang yaitu jumlah aset maksimal Rp 50.000.000 – Rp 500.000.000 dan omset maksimal Rp 300.000.000 – Rp 2.500.000.000.

c. Usaha Menengah

Usaha menengah adalah jenis usaha produktif yang berdiri sendiri yang dijalankan oleh individu atau badan usaha yang bukan anak perusahaan atau cabang dari suatu industri yang dimiliki, dimengerti, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan usaha kecil atau besar, dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sesuai dengan peraturan dalam undang-undang yaitu aset maksimal Rp 500.000.000 – Rp 10.000.000.000 dan omset maksimum Rp 2.000.000.000 – Rp 50.000.000.000.

Berikut tabel kriteria usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)

Gambar 2.1

Kriteria Usaha, Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)

Kriteria	Mikro	Kecil	Menengah
Aset	Maksimal Rp 50.000.000	Rp 50.000.000 – Rp 500.000.000	Rp 500.000.000 – Rp 10.000.000.000
Omset	Maksimal Rp 300.000.000	Rp 300.000.000 – Rp 2.500.000.000	Rp 2.500.000.000 – Rp 50.000.000.000

Sumber : Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang UMKM

Peraturan Pemerintah Nomor 07 Tahun 2021 (*Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah*) “adalah peraturan yang mengatur mengenai kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)”. Ada beberapa hal yang di atur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021, antara lain :

- a. Kemudahan, perlindungan dan pemberdayaan koperasi dan UMKM.
- b. Penyelenggaraan Inkubasi.
- c. Dana alokasi khusus kemudahan, perlindungan dan pemberdayaan koperasi dan UMKM.
- d. Kriteria terkait dengan penjualan tahunan.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Nurmantu (2010) “kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Kepatuhan dapat diartikan sebagai menjalankan suatu ketentuan atau standar yang telah ditetapkan dengan jelas, sedangkan wajib pajak adalah individu yang memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dapat sebagai perilaku yang mengikuti aturan mengenai perpajakan oleh wajib pajak baik yang berhubungan dengan kewajiban maupun hak.

Menurut Septirani & Yogantara (2020) “menyatakan kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 *Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah*) Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, berikut ini syarat - syarat agar bisa menjadi wajib pajak patuh:

1. Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT tahunan) dalam 2 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang tidak terlambat lebih dari 3 tahun masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam 2 tahun terakhir.
3. SPT masa terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak bagi semua jenis pajak:
 - a. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir, atau

- b. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
- 5. Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 6. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan

Pembangunan harus dilakukan dengan pendapatan yang wajar tanpa adanya pengecualian atau dengan pengecualian asalkan tidak mempengaruhi laporan laba rugi fiskal. Laporan audit harus:

- a. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
- b. Disusun dalam long form report.

Berdasarkan penjelasan diatas, kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak yang dapat menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan menteri keuangan yang telah disetujui dalam kepatuhan pajak.

2.1.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Tambun & Witriyanto (2016) indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu;
- 2. Menghitung jumlah pajak dengan benar;
- 3. Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu;

4. Melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu.

Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak adalah manifestasi dari pelaksanaan kewajiban pajak individu atau entitas terhadap norma atau undang-undang perpajakan yang telah ditentukan oleh pemerintah untuk wajib pajak.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.6.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu, (2012: 103) mendefinisikan “kesadaran Wajib Pajak merupakan suatu penilaian positif masyarakat Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar”. Menurut Ferry Prasetya, (2012) “Kesadaran Wajib pajak merupakan sebuah etika baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas”. Semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Menurut Arum, (2012:63), “kesadaran Wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak”. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi memahami atau menyadari tentang pajak. “Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang

diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku” (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu perilaku wajaib pajak untuk menyadari, mengenali dan memahami kewajiban perpajakan serta menyadari peran pajak sebagai sumber pembiayaan negara dalam upaya mensejahterakan masyarakat.

Setiawati (2016:41), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karna menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

20 Berdasarkan penjelasan diatas, pemahaman wajib pajak dapat diartikan sebagai bentuk sikap moral seseorang yang memberikan kontribusi kepada negara untuk mendukung pembangunan negara serta berusaha untuk mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara dan bias diterapkan kepada wajib pajak.

11 Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi

Dirjen pajak menyatakan bahwa kesadaran untuk membayar pajak berasal dari diri sendiri, sehingga penanaman pengertian dan pemahaman mengenai pajak dapat dimulai dari lingkungan keluarga terdekat, kemudian meluas ke tetangga, dan dilanjutkan dengan forum-forum tertentu serta ormas melalui sosialisasi. Dengan tingginya volume informasi yang diserap oleh masyarakat, hal ini dapat secara bertahap mengubah pola pikir masyarakat tentang pajak kearah yang lebih baik.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak.

Apabila pelayanan tidak baik atau kurang memuaskan, maka akan menyebabkan wajib pajak enggan untuk mengunjungi kantor pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan harus berkelanjutan. DJP perlu secara konssisten meningkatkan secara efesiensi

administrasi melalui penerapan sistem dan administrasi yang efektif serta penggunaan teknologi yang sesuai untuk mempermudah pelayanan kepada wajib pajak.

3. Meningkatkan Citra Good Governance

Meningkatkan citra good governance yang dapat membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan wajib pajak, sehingga pembayaran pajak akan menjadi kebutuhan dan kerelaan bukan sekedar kewajiban. Sehingga terbentuklah pola interaksi antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak serta kewajiban yang didasari oleh rasa saling percaya.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan

Melalui Pendidikan diharapkan dapat mendorong individu menuju arah yang konstruktif dan mampu menghasilkan pola pikir yang baik, yang selanjutnya akan mampu memberikan dampak positif sebagai pendorong untuk menjalankan kewajiban membayar pajak.

5. Law enforcement

Penegak hukum yang adil tanpa diskriminasi akan menghasilkan efek pencegahan yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran serta kepedulian sukarela dari wajib pajak. Meskipun DJP melaksanakan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, pemeriksaan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan dan bebas dari campur tangan apapun agar tidak mengaburkan makna penegakkan hokum serta dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat wajib pajak.

6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Akibat kasus gayus, kepercayaan public terhadap Ditjen Pajak berkurang sehingga usaha pengumpulan pajak menjadi tidak maksimal. Dalam kasus seperti gayus, aparat perpajakan seharusnya merespon dan menjelaskan dengan jelas bahwa jika masyarakat memperoleh informasi mengenai korupsi di Direktorat Jenderal Pajak, jangan hanya menerjemahkan informasi tersebut dari perspektif yang sempit. Apabila tidak dijelaskan dengan segera masyarakat akan cenderung enggan untuk membayar pajak karena menganggap bahwa pajak yang mereka bayar kemungkinan hanya akan disalahgunakan.

2.1.6.2 Indikator Kesadaran Wajib

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran Manik Asri (2009), apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara sukarela.
5. Memahami fungsi pajak sebagai pembiayaan negara
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Oleh karena itu, pemahaman wajib pajak mengenai kepatuhan perpajakan adalah bentuk itikad baik yang dapat dilakukan oleh wajib pajak untuk membayar

pajak sesuai nilai yang ditetapkan pemerintah agar mendukung pembangunan atau program pemerintah dalam kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merujuk pada dukungan yang akan diperoleh wajib pajak dari otoritas pajak dalam memenuhi semua kewajibannya sebagai wajib pajak. Fuadi, A. O., & Mangoting (2013) melanjutkan bahwa “DJP sangat perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan”. Hal ini bertujuan untuk mendorong wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang diharapkan dapat memengaruhi tujuan pemerintah dalam memungut pajak untuk pembangunan dan pemerintah yang lebih baik. Menurut Nurmalia Hasanah dkk. (2013) “kualitas pelayanan pajak adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dapat memuaskan pelanggan”. Menurut Lesmana (2018), “tujuan dari kualitas pelayanan pajak adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak sekaligus memenuhi harapan mereka dalam hal akurasi”. Menurut Handayani (2017), “kualitas pelayanan perpajakan ialah kegiatan pelayanan yang instansi pemerintah dan petugas pajak lakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan sikap yang positif serta mengundang guna tercapainya kepuasan masyarakat (wajib pajak)”.

Menurut Caroko (2015), pengertian pelayanan pajak adalah “suatu proses pemberian bantuan yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan dengan cara tertentu”. Menurut Pranadata,

(2014), “petugas pelayanan pajak di Indonesia harus kompeten dalam segala aspek perpajakan untuk mendorong kepatuhan terhadap kewajiban”.

pelayanan yang optimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi seluruh kewajibannya. Memberikan layanan terbaik kepada wajib pajak agar kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan, “pelayanan fiskal adalah penyediaan jasa melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi” Y.A Siregar, (2012:7). Dimas Ramadiansyah, dkk (2014:3) menyatakan, “pelayanan nasabah yang prima akan mendorong wajib pajak mematuhi kewajiban pajaknya untuk bisa membuat wajib pajak lebih patuh, khususnya dengan mendengarkan, mencari tahu apa yang diinginkan wajib pajak dari hak dan kewajiban pajaknya, dan berusaha untuk memberikannya kepada mereka”.

2.1.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

Mengacu pada penelitian yang dikemukakan Arviana, (2018) serta Widayana, D., dan Putra, (2020), indikator dari Kualitas Pelayanan dalam pelayanan pajak meliputi, yaitu :

- a. Keandalan, atau kemampuan dalam memberi layanan yang disepakati secara konsisten dan akurat.

- b. Assurance, khususnya kapasitas organisasi dan karyawannya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan serta pengetahuan dan kesopanan mereka mengenai kompensasi karyawan.
- c. Responsif, atau kapasitas untuk membantu pelanggan serta memberi layanan yang cepat
- d. Empati, khususnya kepedulian ataupun perhatian pribadi perusahaan kepada kliennya, dan
- e. Tangibles, seperti personel, peralatan, dan saluran komunikasi.

Dengan menggunakan berbagai definisi pelayanan pajak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan yang harus memenuhi standar dalam memberikan pelayanan yang baik agar wajib pajak merasa puas dengan layanan di kantor pajak.

2.1.8 Pengetahuan Wajib Pajak

2.1.8.1 Pengertian Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak karena pengetahuan dapat memberikan dampak positif untuk meningkatkan kepatuhan pajak dimasyarakat.

Beberapa pendapat para ahli mengenai human relation :

1. Menurut Wijayanti (2015) “Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak”.
2. Menurut Novianti (2014) “Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat”.
3. Menurut Kusuma (2019) dalam “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”.

2.1.8.2 Indikator Pengetahuan Wajib Pajak

Indicator pengetahuan wajib pajak meliputi beberapa parameter yang menilai sejauh mana wajib pajak memahami peraturan perpajakan yaitu sebagai berikut :

1. Penafsiran universal berisi penjelasan mengenai konsep-konsep universal yang diambil dari undang-undang syarat universal serta prosedur perpajakan terkait pajak, nomor pokok wajib pajak, wajib pajak, badan, pengusaha, serta surat pemberitahuan.
2. Metode pembayaran pajak tata mencakup pernyataan mengenai cara membayar pajak dan langkah-langkah yang harus diikuti. Jika wajib pajak merespons dengan tepat isu tersebut sampai wajib pajak memahami cara membayar pajak.
3. Nomor Pokok Wajib Pajak, berisi pernyataan terkait Nomor Pokok Wajib pajak seperti fungsi, dan manfaat.
4. Penagihan pajak adalah pernyataan mengenai kewajiban penagihan pajak dan apakah wajib pajak dapat mencicil dalam melunasi pajaknya.
5. Pembukuan dan pencatatan yaitu berisi pernyataan tentang pembukuan dan pencatatan oleh wajib pajak secara umum.

Berdasarkan penjelasan diatas, pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tersebut merupakan pemahaman seseorang wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang ditetapkan serta memahami tata cara dalam membayar pajak dan menyampaikan laporan pajak (SPT) pada pembayaran pajak.

2.2 Kajian Empiris

Berikut adalah table kajian empiris atau penelitian terdahulu :

No	Judul & Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Variabel	
			Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dewi Nasiroh, Nyimas Wardatul Afiqoh (2022), Vol. 3 No. 2 (2022): Ristansi: Riset Akuntansi, Volume 3, Nomor 2, Desember 2022	Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sedangkan Untuk Kesadaran Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengetahuan Dan Kesadaran Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kec. Malalayang Kota Manado. Kilapong G. Ester, Grace B. Nangoi, Stanly W. Alexander (2017), Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017, 523-530.	<i>This study aims to determine the effect of tax service quality and tax payer knowledge on individual tax payer compliance in Kleak urban village. This research used primary data with distributing questionnaire. Questionnaires were distributed as many as 40 pieces to individual tax payer in Kleak urban village. Research sampling were taken by purposive sampling. Data were analyzed by using multiple linear regression analysis with SPSS 17 program. The results of this study indicate that the Tax Service Quality has no significant effect on individual tax payer compliance. And Tax payers Knowledge has a significant effect on individual tax payer compliance in Kleak urban village.</i>	Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Bengkulu. Artika Ratulia, & Halimatusyadiah (2024), JIMEA Jurnal	Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Diri Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bengkulu	Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajb Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)

	Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 8 No. 1, 2024 ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306.			
51	4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Merauke. Nurul Maghfirah (2023), RESTITUSI : Jurnal Riset Perpajakan Vol. 2 No. 2 Juni-Desember 2023 E-ISSN 2828-4550.	Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Variabel Kesadaran Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran	Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Pribadi
20	5. Pengaruh Keasadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening. Hannes Hanvansen, Dan Cherrya Dhia Wenny (2022), Vol 1 No 1 (2022): The 1st MDP Student Conference 2022. ISBN : 978-602-51717-7-2.	<i>The results of the study found that Awareness had no direct effect on Taxpayer Compliance. Public Service Accountability has an effect on Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. And Tax Sanctions are able to mediate the absolute influence between Taxpayer Awareness on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. Meanwhile, Tax Sanctions mediate the effect of Public Service</i>	Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening

		<i>Accountability on Motor Vehicle Taxpayer Compliance</i>		
6.	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Nafidha Anis Maili (2022), Volume 6 Nomor 3 Tahun 2022, ISSN: 2614-6754.	Pemahaman perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM, disamping itu tarif pajak dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Sanksi Pajak, Tarif Pajak
7.	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Putri Impiyati, Lilis Saidah Napisah (2022), Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan Volume 16 Nomor 2, Agustus 2022 Hal 740-758 ISSN 2088-5008 E-ISSN 2722-4104.	Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan	Kesadaran Wajib Pajak

8.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Di Kabupaten Rembang. Ratna Wulandari (2023), Vol 15 No 1 (2023): JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi).	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Memiliki Pengaruh Yang Sangat Besar Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Rembang	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2
9.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. Fauziah Asyhari & Titik Aryati (2023), Jurnal Ekonomi Trisakti https://www.ejournal.trisakti.ac.id/index.php/jet Vol. 3 No. 1 April 2023 e-ISSN 2339-0840.	Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan

10.	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi. Arlita Bhakti Faidani, Dwi Soegiarto, Dan Diah Ayu Susanti (2023), Jurnal Riset Akuntansi Mercuri Buana (JRAMB), Online ISSN 2548-4338, Print ISSN 2460-1233 JRAMB Vol 9, N0 1, Mei 2023.	Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Serta Sosialisasi Perpajakan Juga Memperkuat Hubungan Antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sedangkan Sosialisasi Perpajakan Tidak Memoderasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi
11.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. Muhammad Sukron Iriyanto & Fatchur Rohman (2022), JURNAL REKOGNISI AKUNTANSI e-ISSN: XXXX-XXXX tersedia pada http://ejournal.unisnu.a	<i>Service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying taxes at the Jepara KPP Pratama. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying taxes at KPP Pratama Jepara. Tax rates have a significant negative effect on taxpayer compliance in paying taxes at KPP Pratama Jepara.</i>	Kualitas Pelayanan	Sanksi dan Tarif Pajak

	c.id/jra/ Vol. 6, nomor 1, hal. 16-31			
43	12. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dimas Ilham Azhari, Rr. Tjahjaning Poerwati (2023), JIAP Volume IX Nomor 1 Halaman 41-57 Samata, Januari-Juni 2023 ISSN 2441-3017 E-ISSN 2697-9116	<i>Of Knowledge, Awareness, Service And Sanctions Have A Positive And Significant Relationship With Taxpayer Compliance</i>	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak,	Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan
47	13. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. Theresa Yuliana Jaeng & I Ketut Yadnyana (2024), Owner: Riset & Jurnal Akuntansi e – ISSN : 2548-9224 p- ISSN : 2548-7507 Volume 8 Nomor 1, Januari 2024 DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1818	<i>The results showed that taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality had a positive effect on hotel taxpayer compliance.</i>	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan	Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

43

47

20

14.	The Influence of Tax Rates, Tax Payment Mechanisms, Tax Knowledge, Service Quality, And Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance with Religiosity as Intervening Variables. Siti Ma'sumah, A. Luthfi Hamidi (2022), International Journal Of Multidisciplinary Research And Analysis ISSN(print): 2643-9840, ISSN(online): 2643-9875 Volume 05 Issue 04 April 2022.	The results of this study concluded that tax rates, tax payment mechanisms, and service quality partially did not affect taxpayer compliance. Taxpayer awareness partially affects taxpayer compliance. Tax knowledge through religiosity influences taxpayer compliance, indirectly.	Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Wajib Pajak	Tarif Pajak, Pembayaran Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Intervening
15.	The Influence Of Taxpayer Awareness, Fiscal Service Attitudes, And Tax Counseling On Taxpayer Compliance Among MSME Operators In Medan City. Vebry M Lumban Gaol, dan Marcella Zalukhu (2023), INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 3367-3381 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246.	Taxpayer awareness significantly influences taxpayer compliance partially, Attitudes of Fiscal Service significantly influence taxpayer compliance, and Tax Counseling does not influence taxpayer compliance	Kesadaran Wajib Pajak	Sikap Pelayanan Fiskal dan Kualitas Pajak

Hubungan dalam kajian empiris dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah untuk memahami perbandingan dengan penelitian yang dilakukan serta mengetahui perbedaan atau kesamaan pada variabel. Perbandingan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis saat ini adalah posisi penelitian yang berbeda, serta variabel penelitian penulis disiapkan peneliti. Sebaliknya, dalam persamaannya adalah kolaborasi untuk melaksanakan penelitian guna memahami hasil penelitian yang sedang diteliti tersebut dan dapat bermanfaat baik untuk peneliti selanjutnya maupun untuk pemerintah dan masyarakat.

2.3 Kerangka Pemikiran Dan Paradigma Penelitian

Kepatuhan pajak dapat didorong oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak dan pengetahuan pajak UMKM tentang tanggung jawab perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan pajak UMKM yang dimiliki oleh para wajib pajak berperan sebagai faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Banyak wajib pajak yang masih belum memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak. Sasaran dari kepatuhan dalam membayar pajak ialah untuk mendukung pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dinegara tersebut. Aktivitas pembangunan membutuhkan anggaran yang sangat besar. Kepatuhan wajib pajak dapat dianggap memenuhi syarat apabila melaksanakan kewajiban atau membayar pajak dengan itikad baik dalam melunasi pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan tanggung jawab pajak yang dimengerti oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Karena itu, amat krusial bagi wajib pajak untuk menginformasikan kewajiban perpajakan mereka. Kesadaran wajib pajak , kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak adalah elemen dari kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak melaporkan tanggung jawab perpajakannya kepada negara. Oleh karena itu, kerangka pemikiran dalam studi ini akan menjelaskan dampak kesadaran wajib paja, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Rahayu (2017:197) “Kesadaran Wajib Pajak dianggap memberikan dampak jika kesadaran dalam membayar pajak tinggi maka memberikan dampak kepada tingkat kepatuhan perpajakan”. Pernyataan ini didukung oleh penelitian menurut menurut Ermawati (2018) bahwa “kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”. Merkusiwati (2017) di dalam penelitiannya menunjukkan tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak akan berdampak pada pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang semakin baik sehingga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Rahayu (2020:196) “kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak jika kesadaran wajib pajak meningkat”. Pernyataan ini di dukung dengan penelitian lainnya menurut Saraswati, Zulaicha Efrita. Endang Masitoh, (2018) “kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”.

Supadmi (2009) sebagaimana dikutip dalam penelitian Rasmini (2012) “pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus”.

Ketersediaan pelayanan yang memuaskan dari Lembaga pajak terkait bisa menjadi keuntungan utama dan sangat penting untuk menarik minat para wajib pajak. Pelayanan pajak mencakup fasilitas atau berbagai aktivitas yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, serta hal terpenting adalah keberadaan aparat pajak yang menjaga integritas, akuntabilitas, dan transparansi untuk membangun kepercayaan dari wajib pajak.

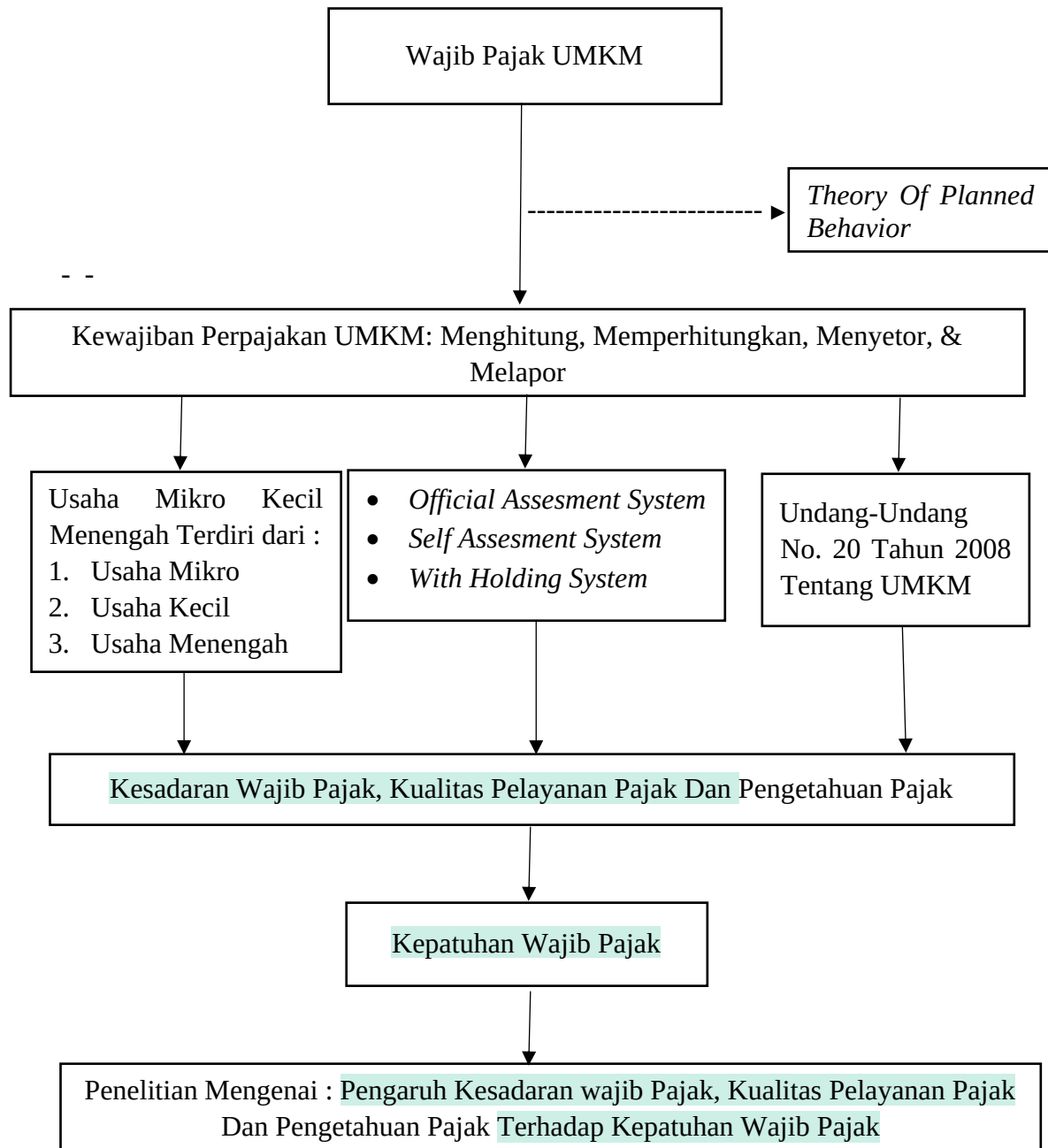
Apabila kepercayaan dari wajib pajak telah terbangun, maka wajib pajak tidak akan merasa ragu untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dan dapat mendorong sikap taat pajak dalam dirinya. Hal ini menjadi dasar dugaan bahwa tingkat pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak meliputi segala aspek perpajakan yang dikuasai dengan baik dan benar oleh para wajib pajak. Menurut Handayani, Wuri, S., Fatkhurokhman, A., & Pratiwi, (2012) “pengetahuan tentang aturan pajak ialah langkah wajib pajak dalam mempelajari aturan pajak yang sudah diberlakukan”.

Wajib pajak semestinya memahami konsep dan regulasi tentang perpajakan yang terkait dengan kewajiban pajak. Dengan demikian, pemahaman dan pengetahuan mengenai peraturan pajak diharapkan bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak adalah sikap yang dimiliki oleh wajib pajak yang memahami atau mengetahui peraturan pajak yang berlaku dalam proses pembayaran pajak serta dalam pelayanan pajak kepada wajib pajak yang harus mengikuti prosedur atau ketentuan yang telah ditentukan agar mendapatkan layanan yang baik, sehingga mematuhi kewajiban dalam membayar pajak.

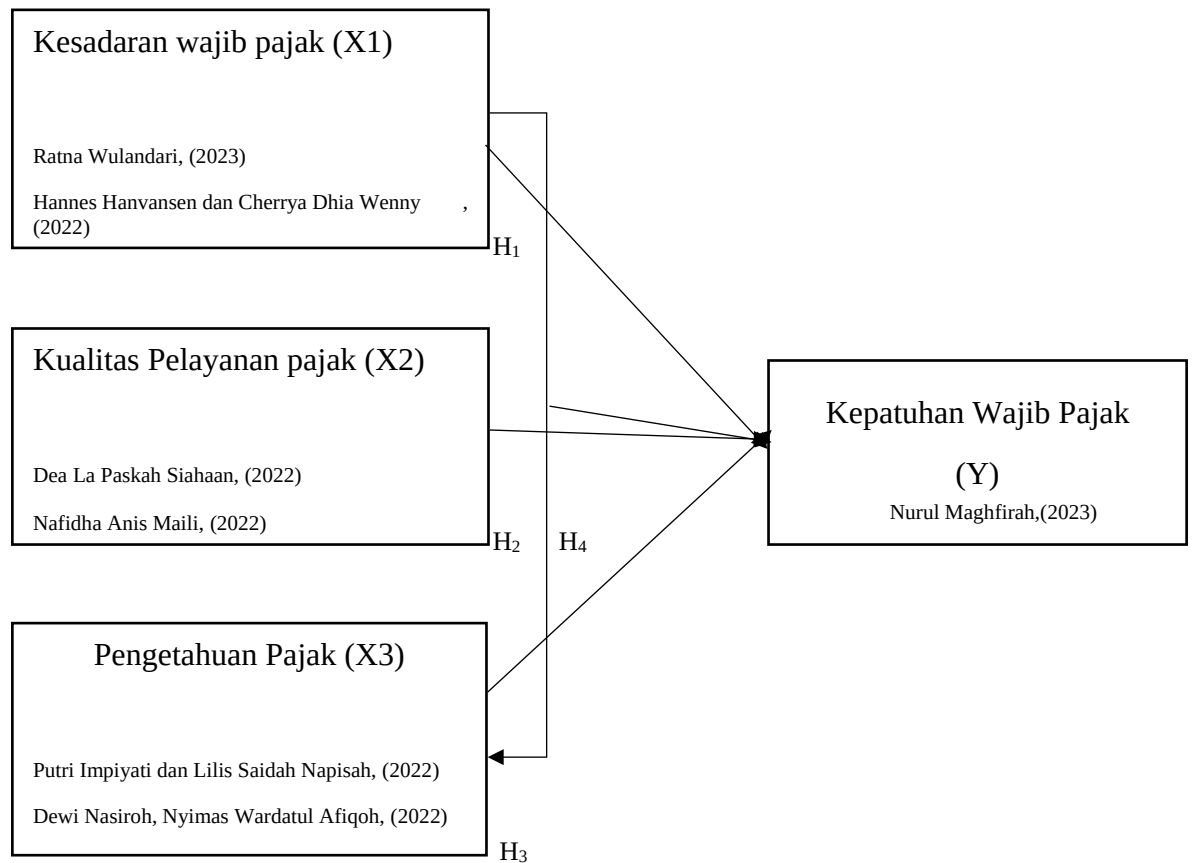
56 Berdasarkan penelitian dari Farah Alifa Riadita (2019), “Kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak, semakin patuh dalam membayar pajak maka semakin tinggi tingkat penerimaan pajak.



Gambar 2.1 : Gambar Kerangka Pemikiran

2.3.1 Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat disusun paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Kesadaran Wajib Pajak

X2 : Kualitas Pelayanan Pajak

X3 : Pengetahuan Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2018:63) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul”.

Berdasarkan uraian paradigma penelitian, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan wajib pajak

H4 : Terdapat Pengaruh Antara Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak,

Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

30

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:41), “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapat data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hak objektif, valid dan realibel tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Dari penjelasan tersebut, dapat dimengerti bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan dan manfaat tertentu yang bersifat objektif, valid, dan reliabel. Dan juga digunakan untuk tujuan ilmiah, yaitu siapa, apa, dan dimana terdapat variasi yang diidentifikasi oleh peneliti.

5

Objek dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak UMKM baik badan maupun perorangan yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

19

3.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah-langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan informasi atau data serta menganalisis data yang telah diperoleh. Adapun pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2017), “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk kegunaan tertentu”. Mengacu pada definisi itu, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dipakai oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

5

3.2.1 Metode Yang Digunakan

Metode yang dilakukan penulis dalam penelitian tesis perancangan ini adalah metode deskriptif. Adapun pengertian metode deskriptif menurut Ghozali (2018), “statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi data dalam hal mean (mean), standar deviasi, varians, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi)”. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan jawaban terendah, tertinggi, mean dan standar deviasi yang di berikan oleh responden.

Metode yang diterapkan adalah metode deskriptif dan verifikatif dalam pendekatan kuantitatif. Dengan penerapan penelitian ini akan teridentifikasi adanya hubungan yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang didapatkan akan memperjelas penjelasan mengenai objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui perkembangan variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), pengetahuan wajib pajak (X_3) dan kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) baik secara parsial maupun simultan serta menguji teori dengan pengujian hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dinamakan kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka dan analisisnya menggunakan statistic. Metode kuantitatif digunakan saat masalah berhubungan dengan perbedaan antara yang diharapkan dan yang terjadi, antara rencana dan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, studi ini mengaplikasikan metode kuantitatif untuk mengevaluasi pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

3.2.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.2.1 Jenis Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang merupakan data berbentuk angka atau data kuantitatif yang cenderung bisa dianalisis menggunakan metode atau teknik statistik. “Data tersebut berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot” (Sugiyono 2015). Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa data hasil jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak badan atau perorangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

3.2.2.2 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sujarweni, (2015:89) mendefinisikan “data primer adalah sebagai berikut: “Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber”.

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dilapangan yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui distribusi kuesioner yang disampaikan kepada responden wajib pajak UMKM baik dalam bentuk badan maupun individu, distribusi kuesioner dilakukan dengan menggunakan google form sebagai sarana untuk pengisian kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2017:61), pengertian dari “populasi adalah Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian diterik kesimpulannya”. Menurut Riduwan, (2017:55) menyatakan bahwa “Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian”.

Berdasarkan penelitian tersebut, populasi yang digunakan dalam studi ini adalah wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Riset ini mengambil sampel dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi dengan total 6.087 wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

2.1.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116) mengatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah yang digunakan untuk menetapkan ukuran sampel yang diambil dalam penelitian sebuah objek. Metode yang dipakai untuk menetapkan sampel adalah nonprobability sampling dengan teknik yang diaplikasikan adalah random sampling. Metode random sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan catra acak dari sejumlah wajib pajak UMKM, baik individu maupun badan.

Riset ini memakai rumus Slovin untuk mengetahui ukuran representative sampel yang digunakan. Penggunaan rumus Slovin disebabkan jumlah dari populasi riset ini yang tidak diketahui. Penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Jumlah Populasi

e^2 = Jumlah **kelonggaran** ketelitian **karena kesalahan pengambilan sampel** (10%, 15%, atau 20%)

$$n = \frac{6.087}{1 + 6.087 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.087}{1 + 60,87}$$

$$n = \frac{6.087}{61,87} \quad n = 98,38$$

Dalam perhitungan rumus Slovin maka didapatkan jumlah sebesar 98,38. Maka angka tersebut dibulatkan sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden maka jumlah sampel untuk 100 UMKM.

Menurut Arikunto (2008:166) bahwa “apabila objek penelitian lebih besar dari 100 maka responden yang di ambil 10% sampai 15% atau bahkan 20% sampai 30%, tetapi apa bila sampel atau responden kurang dari 100, maka sampel atau responden harus di ambil secara keseluruhannya”. Dalam penelitian ini penulis menentukan sampel yang diteliti dari anggota populasi yaitu dengan jumlah sampel 100, responden dan kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak sebanyak 100 responden pada KPP Pratama Cimahi.

3.4 Operasional Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang diteliti penulis, **pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**, terdapat empat variabel, yaitu :

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel independen berfungsi sebagai faktor penyebab yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam konteks ini, variabel independen akan terdiri dari 3 (tiga) variabel, yaitu: (X1) kesadaran wajib pajak, (X2) kualitas pelayanan pajak, dan (X3) pengetahuan pajak. **(SUDAH)**

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen atau variabel yang tergantung adalah sejenis variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain. Dalam konteks ini, variabel dependen mengacu pada kepatuhan pajak wajib.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Item
Kesadaran Wajib Pajak Kesadaran Wajib pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak telah memahami, mengakui, menghargai, serta patuh terhadap peraturan perpajakan dan menunjukkan komitmen untuk memenuhi kewajiban pajaknya.	1. Menjalankan Hak serta Kewajiban Pajak sebagai warga Negara yang baik. 2. Melaksanakan sebuah kewajiban pada pajak tanpa adanya sebuah unsur paksaan (Rahmatika, 2010)	Skala Ordinal	1-4

Kualitas Pelayanan Pajak Kualitas Pelayanan Pajak merujuk pada aktivitas pelayanan pajak yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perundangan, dengan tujuan menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.	1. Keandalan (<i>reliability</i>) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan dapat di andalkan 2. Agunan/Jaminan (<i>Assurance</i>) merupakan suatu pengetahuan dan etika seorang karyawan atau pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan kepada Wp sehingga merasa yakin. 3. Responsif (<i>responsiveness</i>) adalah kemampuan guna untuk mendukung penyampaian layanan kepada pelanggan. 4. Empati (<i>emphaty</i>) adalah perasaan peduli atau perhatian langsung yang diberikan oleh instansi terkait kepada pelanggannya. 5. Berwujud (<i>tangibles</i>) yaitu penampilan fisik dan juga alat atau peralatan personil dalam penyampaian media informasi. (Albari, 2019)	Skala Ordinal	5-8
Pengetahuan Wajib Pajak Pengetahuan Wajib Pajak adalah hal yang perlu diketahui dan dipahami terkait dengan peraturan perpajakan.	1. Memiliki Pengetahuan tentang penyetoran pajak yang sangat berguna untuk pembiayaan dan pendanaan oleh pemerintah. 2. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang telah diimplementasikan.	Skala Ordinal	9-12

	3. Mengisi SPT dengan akurat,terperinci dan menyeluruh. 4. Memiliki pengetahuan tentang sistem administrasi perpajakan (Resmi, 2017).		
Kepatuhan Wajib Pajak Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan wajib pajak, baik pribadi maupun badan, dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak-hak perpajakannya.	1. Kepatuhan sebagai dalam mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. 2. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu. 3. Menghitung jumlah pajak dengan benar. 4. Kepatuhan dalam Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu (Tambun & Witriyanto,2016).	Skala Ordinal	13-16

Sumber: data diolah oleh Peneliti (2024)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan angket kepada responden UMKM. Menurut Usman (2009:57) “Angket ialah daftar pernyataan atau pertanyaan yang dikirimkan pada responden, baik secara eksklusif atau tidak langsung (melalui pos atau perantara) dengan media yang ada”.

Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah baik yang berbentuk badan maupun perseorangan yang telah terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Untuk penelitian ini, diambil 100 responden yang merupakan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah dari objek penelitian yang relevan.

Menurut Sugiyono(2018), “pengertian dari data ordinal atau skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct yang diukur”. Jadi, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa data ordinal adalah data yang penomoran objek atau kategorinya diatur berdasarkan besarnya urutan, yaitu dari tingkat terendah ke tertinggi, atau sebaliknya, tanpa harus memiliki jarak atau rentang yang sama.

Untuk menilai kuesioner responden digunakan skala nominal, yang mana skala nominal adalah suatu metode pengukuran yang memanfaatkan kata setuju atau tidak setuju terhadap isi kuesioner yang diberikan. Jawaban kuesioner yang akan di sebarluaskan dengan penscorean yaitu :

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3.6 Rancangan Analisis Data Dan Uji hipotesis

3.6.1 Analisis Data

3.6.1.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif merupakan mendeskripsikan suatu data atau gambar untuk di buat kesimpulan. Menurut Sugiyono (2017:147) “statistik deskriptif adalah :Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Analisis data deskriptif dalam penelitian ini mencakup data yang diperoleh dari kuesioner yang meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi yang kemudian mendeskripsikan data tersebut.

3.6.1.2 Analisis Data Asosiatif

3.6.1.2.1 Koefisien korelasi (r)

Koefisien korelasi (r) digunakan untuk menilai seberapa kuat hubungan antara ketiga variabel yang diteliti, dimana keterkaitan tersebut dinyatakan dengan nilai koefisien korelasi dan arah hubungan yang dijelaskan melalui tanda positif dan negatif.

-Apabila $r = + 1$ atau mendekati $+ 1$, maka korelasi antara tiga variabel dikatakan

positif, sangat kuat dan bersifat searah, artinya kenaikan atau

penurunan nilai X terjadi bersama dengan kenaikan atau penurunan nilai Y.

-Apabila $r = 0$ atau mendekati, maka hubungan antara tiga variabel (X dan Y) sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

-Apabila $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi dikatakan negatif, dan bersifat tidak searah bahwa kenaikan nilai X terjadi bersama-sama penurunan nilai Y demikian pula sebaliknya.

Menurut Sugiyono (2014:256), “Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan”.

Koefisien korelasi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{y, X_1 X_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yX_1}r_{yX_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan:

r_{y, X_1, X_2, X_3} = koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

r_{y, X_1} = koefisien korelasi terhadap kesadaran wajib pajak

r_{y, X_2} = koefisien korelasi terhadap kualitas pelayanan pajak

r_{y, X_3} = koefisien korelasi terhadap pengetahuan pajak

r_{X_1, X_2, X_3} = koefisien korelasi terhadap kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak.

Untuk menentukan interpretasi hasil korelasi koefisien, Sugiyono (2013:192) memberikan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.3

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3.6.1.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda, menurut Sugiyono, (2014:277) bahwa “Analisis regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Kesadaran Wajib Pajak

X₂ = Kualitas Pelayanan Pajak

X₃ = Pengetahuan Pajak

a = konstanta koefisien regresi

b₁, b₂ = koefisien regresi

3.6.1.2.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) adalah mengukur seberapa sesuai garis regresi dalam mencocokkan data. Koefisien determinasi (R²) berkisar antara 0 hingga 1, yang menunjukkan bahwa garis yang dicocokkan menjelaskan 100% variasi dalam Y, jika r² = 0, berarti garis regresi tidak menjelaskan sedikitpun variasi dalam Y. kecocokan model dikatakan baik jika r² semakin dekat dengan 1.

Rumus Koefisien Determinasi :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Nilai Koefisien Determinasi

R² : Nilai koefisien korelasi

3.6.2 Uji hipotesis

3.6.2.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent (Sugiyono, 2017:195). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$: tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial.

$H_1: \beta \neq 0$: ada pengaruh secara signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial.

Tingkat kepercayaan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 95% dengan tingkat signifikansi 5%. Tingkat signifikansi 0,05 atau 0,05% berarti bahwa hasil penarikan kesimpulan memiliki peluang 95% atau toleransi 5%. Derajat kepercayaan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah $df = n - k - 1$.

Sedangkan kaidah keputusan yang ditetapkan dalam penelitian seperti yang tercantum dibawah ini:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $T_{hitung} < -T_{tabel}$, maka H_0 ditolak (signifikan)
2. Jika $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak signifikan).

3.6.2.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi koefisien korelasi ganda (Sugiyono, 2014:196). Pengujian akan dilakukan dengan program aplikasi SPSS versi 22. Pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$: tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent secara bersama-sama.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$: ada pengaruh secara signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependent secara bersama – sama.

Pengujian dengan uji F variannya adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\ value$ pada kolom sig $< level\ of\ significant\ (\sigma)$, maka H_a diterima;
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $p\ value$ pada kolom sig $< level\ of\ significant\ (\sigma)$, maka H_a ditolak.

54

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden dalam studi ini adalah pelaku usaha UMKM di area KPP Pratama Cimahi sebanyak 100 orang, terdiri dari 75 pria dan 25 wanita. Selanjutnya adalah penjabaran tentang identitas partisipan penelitian yang mencakup jenis kelamin dan usia

17

Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	75	75
Perempuan	25	25
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebanyak 75 responden atau 75 persen adalah laki-laki dan sebanyak 25 responden atau 25 persen adalah perempuan.

1. Karakteristik Berdasarkan Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Berdasarkan Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
25-34 tahun	65	65
35-45 tahun	35	35
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan informasi di atas, dijelaskan bahwa terdapat 65 orang responden berusia 25-34 tahun dan 35 orang responden berusia 35-45 tahun.

4.1.2 Pendapat Responden

1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Untuk mengetahui pendapat responden mengenai kesadaran wajib pajak diajukan 4 pertanyaan. Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Jawaban Responden Pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1.	Pertanyaan 1	41	41%	21	21%	31	31%	5	5%	2	2%
2.	Pertanyaan 2	42	42%	23	23%	34	34%	-	-	1	1%
3.	Pertanyaan 3	35	35%	29	29%	34	34%	-	-	2	2%
4.	Pertanyaan 4	24	24%	33	33%	40	40%	1	1%	2	2%

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas maka dapat di jelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak :

1. Pada pertanyaan pertama, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 41 orang atau 41%.
2. Pada pertanyaan kedua, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 42 orang atau 42%.
3. Pada pertanyaan ketiga, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 35 orang atau 35%.
4. Pada pertanyaan keempat, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Netral (N) sebanyak 40 orang atau 40%.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Tabel 4.4

Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1.	Pertanyaan 1	15	15%	23	23%	55	55%	4	4%	3	3%
2.	Pertanyaan 2	13	13%	18	18%	51	51%	12	12%	6	6%
3.	Pertanyaan 3	22	22%	61	61%	14	14%	1	1%	2	2%
4.	Pertanyaan 4	28	28%	59	59%	10	10%	1	1%	2	2%

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas maka dapat di jelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pajak :

1. Pada pertanyaan pertama, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Netral (N) sebanyak 55 orang atau 55%.
2. Pada pertanyaan kedua, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Netral (N) sebanyak 51 orang atau 51%.
3. Pada pertanyaan ketiga, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 61 orang atau 61%.
4. Pada pertanyaan keempat, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 59 orang atau 59%.

3. Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

Tabel 4.5

Jawaban Responden Pada Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1.	Pertanyaan 1	19	19%	66	66%	10	10%	4	4%	1	1%
2.	Pertanyaan 2	24	24%	59	59%	8	8%	6	6%	3	3%
3.	Pertanyaan 3	23	23%	55	55%	13	13%	5	5%	4	4%
4.	Pertanyaan 4	21	21%	59	59%	14	14%	4	4%	2	2%

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas maka dapat di jelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Pengetahuan Pajak :

1. Pada pertanyaan pertama, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 66 orang atau 66%.
2. Pada pertanyaan kedua, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 59 orang atau 59%.
3. Pada pertanyaan ketiga, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 55 orang atau 55%.
5. Pada pertanyaan keempat, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 59 orang atau 59%.

4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.6

Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1.	Pertanyaan 1	16	16%	65	65%	12	12%	5	5%	2	2%
2.	Pertanyaan 2	28	28%	63	63%	7	7%	—	—	2	2%
3.	Pertanyaan 3	26	26%	59	59%	13	13%	—	—	2	2%
4.	Pertanyaan 4	25	25%	62	62%	8	8%	1	1%	4	4%

Sumber : Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat di jelaskan beberapa pendapat responden terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak :

1. Pada pertanyaan pertama, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 65 orang atau 65%.
2. Pada pertanyaan kedua, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 63 orang atau 63%.
3. Pada pertanyaan ketiga, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 59 orang atau 59%.
4. Pada pertanyaan keempat, jawaban yang paling dominan adalah responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 62 orang atau 62%.

4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. “Suatu alat ukur dinyatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur” (Ghozali, 2013). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Uji ini menerapkan prinsip mengaitkan atau menghubungkan setiap skor item atau pertanyaan dengan total skor yang diperoleh dari jawaban para responden. Berdasarkan pertimbangan pengambilan keputusan dalam Uji Validitas adalah:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05), $df = N-2$

1. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji validitas kesadaran wajib pajak dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.7 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

No. Item	@	R Tabel	R Hitung	Keterangan
1	0,05	0,194	0,652	Valid
2	0,05	0,194	0,650	Valid
3	0,05	0,194	0,610	Valid
4	0,05	0,194	0,474	Valid

Sumber: Data Diolah Penelitian 2025

Dengan taraf signifikan sebesar 5%, diperoleh bahwa nilai r tabel untuk sampel sebesar 100 adalah 0,194. Item soal dikatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,194 berdasarkan output hasil perhitungan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai corrected item- total corelation atau r hitung untuk butir kuesioner 1 s.d 4 lebih besar dari 0,194 maka tiap butir pernyataan/kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sugiyono, (2017) menyatakan bahwa “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid”. Valid berarti instrumen tersbut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil perhitungan uji validitas kesadaran wajib pajak dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

No. Item	@	R Tabel	R Hitung	Keterangan
1	0,05	0,194	0,582	Valid
2	0,05	0,194	0,730	Valid
3	0,05	0,194	0,570	Valid
4	0,05	0,194	0,567	Valid

Sumber: Data Diolah Penelitian 2025

Dengan taraf signifikan sebesar 5%, diperoleh bahwa nilai r tabel untuk sampel sebesar 100 adalah 0,194. Item soal dikatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,194 berdasarkan output hasil perhitungan pada tabel diatas dapat dilihat

bahwa nilai corrected item- total corelation atau r hitung untuk butir kuesioner 1 s.d 4 lebih besar dari 0,194 maka tiap butir pernyataan/kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sugiyono, (2017) menyatakan bahwa “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid”. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

3. Uji Validitas Pengetahuan Pajak

Hasil perhitungan uji validitas kesadaran wajib pajak dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.9 Uji Validitas Pengetahuan Pajak

No. Item	@	R Tabel	R Hitung	Keterangan
1	0,05	0,194	0,594	Valid
2	0,05	0,194	0,446	Valid
3	0,05	0,194	0,531	Valid
4	0,05	0,194	0,463	Valid

Sumber: Data Diolah Penelitian 2025

Dengan taraf signifikan sebesar 5%, diperoleh bahwa nilai r tabel untuk sampel sebesar 100 adalah 0,194. Item soal dikatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,194 berdasarkan output hasil perhitungan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai corrected item- total corelation atau r hitung untuk butir kuesioner 1 s.d 4 lebih besar dari 0,194 maka tiap butir pernyataan/kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sugiyono, (2017) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur

yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

4. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji validitas kesadaran wajib pajak dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.10 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No. Item	@	R Tabel	R Hitung	Keterangan
1	0,05	0,194	0,672	Valid
2	0,05	0,194	0,327	Valid
3	0,05	0,194	0,500	Valid
4	0,05	0,194	0,619	Valid

Sumber: Data Diolah Penelitian 2025

Dengan taraf signifikan sebesar 5%, diperoleh bahwa nilai r tabel untuk sampel sebesar 100 adalah 0,194. Item soal dikatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,194 berdasarkan output hasil perhitungan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai corrected item- total corelation atau r hitung untuk butir kuesioner 1 s.d 4 lebih besar dari 0,194 maka tiap butir pernyataan/kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sugiyono, (2017) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan 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, Ghazali (2013). Dalam penelitian ini, peneliti mengukur reliabel suatu variabel dengan memeriksa nilai *Cronbach Alpha* dengan signifikan yang digunakan lebih dari 0,60. “Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60”, Ghazali (2018). Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat tingkat konsistensi jawaban dalam kuesioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* terhadap standar alpha sebesar 0,60 sehingga jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka indikator atau kuesioner dianggap reliabel. Berikut hasil pengujian reliabilitas yang digunakan terhadap variabel kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), pengetahuan pajak (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.11

Uji Reabilitas Variabel

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1	Kesadaran wajib Pajak	0,401	0,60	Reliabel
2	Kualitas pelayanan pajak	0,453	0,60	Reliabel
3	Pengetahuan Pajak	0,220	0,60	Reliabel
4	Keptuhan wajib Pajak	0,173	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa setiap variabel yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki Cronbach's Alpha > 0,60. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas untuk semua variabel adalah reliabel.

4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melaksanakan pengujian analisis linier berganda, terdapat beberapa asumsi yang perlu dipenuhi agar sekumpulan regresi tersebut tidak menyalahi ketentuan, yaitu melalui uji normalitas, uji multikolinearitas (untuk regresi linier berganda), dan uji heteroskedastisitas. Semua uji tersebut akan dilaksanakan karena ada lebih dari satu variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini. Serangkaian pemeriksaan asumsi klasik sangat krusial untuk memenuhi syarat statistik yang dibutuhkan dalam analisis regresi linier berganda. Segala sesuatu dilaksanakan dengan bantuan software SPSS.

4.1.3.3.1 Uji Normalitas

Pada pengujian normalitas data, dapat dilakukan dengan menggunakan uji 1 sampel Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan bahwa data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05. Sebaliknya, jika hasil uji 1 sampel Kolmogorov-Smirnov signifikan kurang dari 5% atau 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov memakai program SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67277937
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.083
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.064
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.065
	99% Confidence Interval Lower Bound	.059
	Upper Bound	.071

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil uji diatas, nilai One Sample Komogorov Smrinov bernilai $> 0,05$.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal.

4.1.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa adanya hubungan antara beberapa atau semua variabel independent dalam model regresi linier. Apabila terdapat multikolinearitas, maka koefisien regresi tidak bisa ditentukan, dan tingkat kesalahannya meningkat secara signifikan, namun dalam pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada atau hanya sedikit koefisien regresi, tidak ada atau hanya sedikit koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini, nilai VIF (Variancen Inflation Factor) dan nilai toleransi dipakai sebagai indicator untuk menilai adanya multikolinearitas diantara variabel independen.

Uji multikolinearitas adalah analisis yang dilakukan untuk menentukan adanya interkorelasi atau hubungan linier diantara variabel independent dalam model regresi. Model regresi yang efektif seharusnya tidak menunjukkan adanya hubungan antara variabel independent (tanpa adanya multikolinearitas. Interkorelasi dapat dilihat melalui parsial.

Tabel 4.13

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a				
Model		Collinearity Statistics		Keterangan Multikolinearitas
		Tolerance	VIF	
1	X1	.874	1.144	Tidak Ada
	X2	.857	1.167	Tidak Ada
	X3	.854	1.170	Tidak Ada

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji di atas dapat ditunjukkan bahwa semua variabel penelitian yang meliputi kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan pengetahuan pajak (X3) memiliki nilai tolerance di atas 0,10 (tolerance > 0,10) serta nilai VIF di bawah 10 (VIF < 10). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas pada semua variabel penelitian.

4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Heteroskedastisitas diuji dengan penggunaan koefisien signifikan yang telah ditentukan sebelumnya sebesar 5% (0,05). Tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas. Jika tidak terdapat heteroskedastisitas, maka model regresi dinilai baik. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 14

Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Penelitian

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.665	1.173		.567	.572
	X1	-.024	.051	-.051	-.476	.635
	X2	-.049	.055	-.098	-.902	.369
	X3	.108	.069	.170	1.565	.121

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan hasil uji tersebut, tampak bahwa perhitungan menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak tidak terpengaruh oleh gangguan heteroskedastisitas, dengan nilai signifikan $> 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

4.1.4 Hasil Uji Statistik

4.1.4.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dapat digunakan karena jenis korelasi ini beroperasi dengan data ordinal ataupun yang tidak teratur. Korelasi ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat dan arah hubungan antara variabel independent (X) dan dependen (Y) atau untuk mengetahui seberapa kuat atau lemah hubungan variabel X dengan Y.

Ketentuan uji korelasi adalah :

- Nilai person korelasi 0,00-0,20 maka tidak ada korelasi
- Nilai person korelasi 0,21-0,40 maka korelasi lemah
- Nilai person korelasi 0,41-0,60 maka korelasi sedang
- Nilai person korelasi 0,61-0,80 maka korelasi kuat
- Nilai person korelasi 0,81-100 maka korelasi sempurna

Tabel 4. 15

**Hasil Uji Koefisien Korelasi Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak**

Correlations		Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1.000	.073
	Kesadaran Wajib Pajak	.073	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	.235
	Kesadaran Wajib Pajak	.235	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	100	100
	Kesadaran Wajib Pajak	100	100

Sumber : Data Primer 2025

Menurut hasil keluaran pengujian koefisien korelasi, didapatkan nilai R sebesar 0,235. Jika ditafsirkan melalui pedoman koefisien korelasi dapat ditunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4. 16

**Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak**

Correlations		Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1.000	-.006
	Kualitas Pelayanan Pajak	-.006	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	.477
	Kualitas Pelayanan Pajak	.477	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	100	100
	Kualitas Pelayanan Pajak	100	100

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, diperoleh nilai R senilai 0,477. Jika diinterpretasikan berdasarkan pedoman koefisien korelasi, menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4. 17

Hasil Uji Koefisien Korelasi Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations		Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Wajib Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1.000	-.119
	Pengetahuan Wajib Pajak	-.119	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	.120
	Pengetahuan Wajib Pajak	.120	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	100	100
	Pengetahuan Wajib Pajak	100	100

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil dari pengujian koefisien korelasi, didapatkan nilai R sebesar 0,120. Jika dianalisis berdasarkan pedoman koefisien korelasi, ini dapat menunjukkan hubungan positif yang kuat antara pengetahuan wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

4.1.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil estimasi dari model persamaan regresi yang menunjukkan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini :

Tabel 4. 18

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error			
1	(Constant)	17.073	1.824		9.362	<.001
	Kesadaran Wajib Pajak	.085	.080	.115	.070	.287
	Kualitas Pelayanan Pajak	.009	.085	.011	.103	.918
	Pengetahuan Wajib Pajak	-.153	.107	-.156	.430	.156

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Analisis linier berganda adalah analisis yang memperlihatkan hubungan antara minimal tiga variabel, yaitu setidaknya dua variabel independent dan satu variabel dependen. Model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 17.073 + 0,085X_1 + 0,009X_2 + 0,153 + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Kesadaran Wajib Pajak

X₂ = Kualitas Pelayanan Pajak

X_3 = Pengetahuan Wajib Pajak

e = Error

Dari model regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai constant yang didapatkan adalah 17.073 menunjukkan bahwa jika variabel independen kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak bernilai nol, diasumsikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang dihasilkan adalah sebesar 17.073.
2. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak bernilai positif 0,085 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu kesatuan maka diperkirakan akan menyebabkan kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 0,085 satuan.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak bernilai positif 0,009 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu kesatuan maka diperkirakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 0,009 satuan.
4. Koefisien regresi pengetahuan wajib pajak bernilai negatif -0,153 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu kesatuan maka diperkirakan akan menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak UMKM akan menurun sebesar -0,153 satuan.

4.1.4.3 Analisis Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilaksanakan untuk mengevaluasi seberapa efektif model dalam menjelaskan pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen yang bisa diukur melalui nilai adjusted R squared. Ghazali (2016) menyatakan bahwa “koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi maupun menjelaskan variasi dari variabel terkait”.

Tabel 4. 19

Analisis Koefisien Determinasi

Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.164 ^a	.270	-.004	1.68868
a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak				

Diperoleh nilai koefisien determinasi (RsSquare) sebesar 0,270 atau 27,0%.

Ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sebesar 27,0%. Sementara itu, sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak di analisis dalam penelitian ini.

4.1.5 Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilaksanakan meliputi pengujian hipotesis parsial menggunakan uji T dan pengujian hipotesis secara bersamaan dengan uji F yang dijelaskan sebagai berikut:

4.1.5.1 Uji Parsial (Uji-T)

Uji hipotesis parsial bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh setiap variabel bebas secara individu terhadap variabel terikatnya. Tingkat signifikansi yang diterapkan adalah 0,05 (0,5%). Berikut hasil perhitungan dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 4. 20

Uji Parsial (Uji-T)

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	17.073	1.824		9.362	<.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.009	.085	.011	.103	.918
	Kesadaran Wajib Pajak	.085	.080	.115	.070	.287
	Pengetahuan Wajib Pajak	-.153	.107	-.156	.430	.156

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil perhitunga pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa :

1. Nilai koefisien kesadaran wajib pajak adalah $0,080 > 0$. Artinya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM. Selain itu, nilai signifikan dari kesadaran wajib pajak adalah $0,001 < 0,05$, sehingga

dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan UMKM diterima.

2. Koefisien kualitas pelayanan pajak memiliki nilai sebesar 0,085 yang lebih besar dari 0. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Di samping itu, nilai signifikan untuk kualitas pelayanan pajak adalah $0,918 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima.
3. Koefisien pengetahuan wajib pajak sebesar $-0,153 < 0$. Artinya pengetahuan wajib pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, signifikan pengetahuan wajib pajak sebesar $0,156 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ditolak.

4.1.5.2 Uji Simultan (Uji-F)

Signifikansi pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Cimahi ditentukan melalui uji F yang membandingkan nilai F hitung dan F tabel.

Tabel 4. 21

Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a						
		Sum of				
Model		Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.190	3	36.638	12.509	.000 ^b
	Residual	273.756	96	2.852		
	Total	281.310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh nilai F sebesar 12.509 dengan tingkat signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih rendah daripada 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah hasil dari jawaban responden yang mengisi kuesioner tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas layanan pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Akan dianalisis tentang kecenderungan jawaban responden menggunakan statistik deskriptif untuk setiap variabel. Analisis deskriptif itu dijelaskan ke dalam rentang skala seperti berikut:

$$\frac{RS = m-n}{b}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Jumlah skor tertinggi pada skala

n : Jumlah skor terendah pada skala

b : Jumlah kategori yang dibuat

Dengan kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

1,00 - 0,80 = Sangat Rendah

1,81 - 2,60 = Rendah

2,61 - 3,40 = Sedang

3,41 - 4,20 = Tinggi

4,21 - 5,00 = Sangat Tinggi

Dalam penelitian ini, skor dapat diberikan berdasarkan skala likert, sehingga jawaban dari responden dapat diurutkan. Skor yang diberikan untuk pertanyaan variabel adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor = 1
- b. Tidak Setuju (TS) dengan skor = 2
- c. Netral (N) dengan skor = 3
- d. Setuju (S) dengan skor = 4
- e. Sangat Setuju (SS) dengan skor = 5

4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesadaran wajib pajak (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 22

Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	1	5	3.95	1.0384
P2	100	1	5	4.05	.92524
P3	100	1	5	3.95	.93609
P4	100	1	5	3.76	.90028
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan data yang diperoleh yang didapat dari kuesioner yang kembali dari responden, secara keseluruhan variabel kesadaran wajib pajak dianggap baik oleh responden, terlihat dari nilai rata-rata yang masuk dalam kategori tinggi, dengan nilai terendah sebesar 3,76 pada pernyataan (P4) dan nilai tertinggi sebesar 4,05 pada pernyataan (P2).

4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak (X2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 23

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	1	5	3.43	.90179
P2	100	1	5	3.20	1.01504
P3	100	1	5	4.00	.76541
P4	100	1	5	4.07	.79462
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan data yang diperoleh yang didapat dari kuesioner yang diisi oleh responden, variabel kualitas pelayanan pajak dipersepsikan oleh responden dengan nilai terendah sebesar 3,20 pada pernyataan (P2) dalam kategori sedang dan nilai tertinggi sebesar 4,07 pada pernyataan (P4) dalam kategori tinggi.

4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Wajib Pajak

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengetahuan wajib pajak (X3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 24

Analisis Deskriptif Pengetahuan Wajib Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	1	5	3.98	.73828
P2	100	1	5	3.98	.86433
P3	100	1	5	3.88	.95642
P4	100	1	5	3.93	.83188
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden pada variabel kualitas pelayanan pajak dipersepsikan responden dengan nilai paling terendah sebesar 3,88 yang terdapat pada pernyataan (P3) dengan kategori tertinggi dan nilai paling tinggi sebesar 3,98 yang terdapat pada pernyataan (P1 & P2) dalam kategori tinggi.

4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 25

Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	1	5	3.88	.80754
P2	100	1	5	4.15	.71598
P3	100	1	5	4.07	.75552
P4	100	1	5	4.03	.85818
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan data yang didapat dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden pada variabel kualitas pelayanan pajak dipersepsikan responden dengan nilai paling terendah sebesar 3,88 yang terdapat pada pernyataan (P1) dengan kategori tertinggi dan nilai paling tinggi sebesar 44,07 yang terdapat pada pernyataan (P3) dengan kategori tinggi.

4.2.2 Analisis Verivikatif

4.2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman dan pengakuan individu atau perusahaan tentang pentingnya kepatuhan pajak demi kelangsungan negara. Kesadaran wajib pajak mencakup pemahaman bahwa pajak adalah kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah tanpa adanya imbalan langsung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada level signifikansi $\alpha = 5\%$ karena memperoleh nilai signifikan 0,287 yang lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak mengenai kepatuhan pajak dapat memberikan dampak yang signifikan, sehingga H_1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM memiliki kekuatan hubungan yang tergolong tinggi.

Kesadaran wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM sangatlah krusial. Melalui kesadaran wajib pajak, bisa ditingkatkan dan didorong kepatuhan wajib pajak demi mencapai tujuan mendukung program pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak pada UMKM.

17 Dengan demikian, kesadaran wajib pajak mengenai kepatuhan pajak UMKM memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak UMKM juga bertambah. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, Nugroho, V. Q., & Kurnia, (2020), dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel. Dalam penelitian ini kesadaran wajib pajak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

13 4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan layanan yang disediakan oleh unit kerja atau pihak yang mengelola pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan demi kepuasan dalam pelayanan bagi masyarakat atau pihak wajib pajak. Supaya masyarakat atau pihak yang wajib pajak dapat melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan prosedur atau administrasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dengan menggunakan level signifikasi $\alpha = 5\%$ secara signifikan, karena memiliki tingkat signifikansi 0,918 yang lebih besar dibandingkan taraf signifikan 0,05.

3 Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan pajak, H0 ditolak yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya Faradhila, (2021), dari hasil penelitiannya didapatkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

46 4.2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

13 Pengetahuan wajib pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan sebagai landasan untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu yang dilakukan wajib pajak sehubungan dengan menjalankan hak dan kewajiban terkait kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, diperoleh bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, karena nilai signifikansi 0,156 lebih tinggi dari taraf signifikan 0,05.

1 Berdasarkan analisis variabel pengetahuan wajib pajak, H0 ditolak yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya Nasiroh D. & Afiqoh, N. W. (2022) yang menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

31

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Berdasarkan data dan hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan pajak secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.
3. Ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

4. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,270 atau 27,0%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib UMKM pajak sebesar 27,0%. Sementara itu, sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

5.1 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kaji sesuai dengan kesimpulan diatas dapat di sampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan dalam membayara kewajiban pajak. Karena hasil dari pembayaran pajak dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat seperti pembangunan infranstruktur daerah. Oleh karena itu, dengan meningkatnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam membayar pajak berarti masyarakat ikut berkontribusi dalam pembangunan daerahnya.

2. Bagi Pemerintah

Pemerintah diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pelaksanaan pengelolaan pajak dan meningkatkan kualitas dalam pelayanan wajib pajak agar lebih meningkatkan pemungutan dan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan pengawasan, kualitas pelayanan, pembinaan dan evaluasi terhadap pemungutan atau penerimaan pajak.

Dengan bisa meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak akan semakin mudah dalam membiayai kegiatan-kegiatan dan keperluan untuk kesejahteraan masyarakat. Selain itu juga, akan berpengaruh terhadap peningkatan fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pelayanan wajib pajak.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus didukung oleh peningkatan kualitas dari pejabat pemerintah sehingga penerimaan pajak dapat disalurkan untuk keperluan masyarakat bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

3. Bagi Peneliti Lain

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dalam penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, saran penulis kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang terkait dengan tema yang sama agar lebih memperbanyak sumber guna menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar lebih teliti dan mempersiapkan sebelum melakukan penelitian, seperti memberikan penjelasan atau pemahaman kepada responden mengenai kusioner yang akan di isi supaya jawaban yang diisi tidak bersifat bias.