



Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan

<http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jiak>

ISSN: 2580-510X/ P-ISSN: 2548-9453

---

---

**ARTICLE INFORMATION**

Received September 20<sup>th</sup> 2019

Accepted October 25<sup>th</sup> 2019

Published January 24<sup>th</sup> 2020

DOI:

10.32639/jiak.v9i1.338

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota

Fice Handayani<sup>1</sup>, Bachtiar Bachtiar<sup>2</sup>, Nur Khomarlah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan

email: ficehandayani80@gmail.com



---

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji empat faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM khususnya di Kecamatan Balikpapan Kota, yakni pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan (PP No. 46 Tahun 2013), kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sampel yang digunakan sebanyak 58 responden UMKM yang terdaftar dalam Dinas Koperasi, UMKM dan Perindustrian Kota Balikpapan. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Di perlukan uji validitas dan reabilitas untuk instrument penelitian dan regresi linear berganda untuk menganalisa data. Dari hasil yang didapatkan kesadaran wajib pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Balikpapan Kota. Dan faktor lainnya yakni pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan dan pelayanan fiskus tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Dan variabel yang paling dominan adalah modernisasi sistem admintrasi perpajakan seperti *e-filing*, *e-SPT* dan sistem perpajakan *online* lainnya.

**Kata Kunci:** Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah tentang Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to examine the factors that can affect UMKM taxpayer compliance, especially in Balikpapan Kota Subdistrict, namely knowledge and understanding of Government Regulation on taxation (PP No.46, 2013), taxpayer awareness, tax authorities services and modernization of the tax administration system. The sample used was 58 UMKM respondents who were registered in the Office of Cooperative, MSMEs, and industry in the city of Balikpapan. The sampling method uses the formula of Isaac and Michael with an error rate of 5%. In need of validity and reliability test for research instruments and multiple linear regression to analyze data. From the results obtained by the awareness of taxpayer and modernization of the tax administration system has a significant influence on the taxpayer compliance of UMKM Balikpapan City District. And other factors, namely the understanding of Government Regulations concerning taxation and tax authorities services do not have a significant effect. And the dominant influence is the modernization of tax administration systems such as e-filing, e-SPT, and others.*

**Keywords:** Knowledge and Understanding of Government Regulation on taxation, Taxpayer Awareness, Service of tax authorities, Modernization of the Tax Administration, MSMEs Taxpayer Compliance

## **PENDAHULUAN**

Salah satu sumber penerimaan utama negara adalah dari sektor perpajakan yang penggunaannya untuk membiayai belanja pegawai, pembiayaan pembangunan sarana umum seperti pembangunan jembatan, jalan, untuk membiayai pendidikan, subsidi bahan bakar minyak dan pembiayaan pembangunan fasilitas dan infrastruktur umum lainnya. Semakin banyak pajak yang dapat dipungut oleh suatu negara maka semakin banyak pula sarana dan prasarana umum yang dapat dibangun.

Mengingat begitu pentingnya pajak dalam menunjang jalannya program pemerintahan membuat direktorat perpajakan harus lebih giat lagi untuk melakukan pemungutan pajak terhadap wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan usaha. Dan tidak terkecuali juga untuk Usaha Mikro Kecil Menengah yang harus membayar pajak akhirnya.

Dalam beberapa tahun terakhir ini sektor UMKM telah berhasil sebagai penopang ekonomi baru di negara kita ini. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) tercatat mencapai 61.41%. Sehingga UMKM tidak bisa lagi dipandang sebelah mata. Tetapi dalam bidang perpajakan UMKM belum menunjukkan kontribusi yang berarti. Ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan tentang perpajakan, bagaimana cara mengisi SPT, sanksi yang didapatkan jika terlambat atau tidak membayar pajak dan faktor lainnya yang menyebabkan masih rendahnya UMKM untuk membayar pajak.

Dari uraian di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan dari pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No.46 tahun 2013, kesadaran wajib, pelayanan fiskus, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kota Balikpapan. Dan untuk mengetahui variabel dependent yang dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kota Balikpapan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Penelitian Terdahulu**

Wicaksono (2016), menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap Kepatuhan wajib pajak Pada UMKM di Kabupaten Bantul

Khasanah (2016), kesimpulan hasil penelitian yaitu Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran wajib pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak; Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya tepat waktu tanpa adanya paksaan dari siapapun juga. Menurut Nasucha (2004:9) menggolongkan wajib pajak patuh jika wajib pajak bersangkutan mendaftarkan diri, menghitung, menyetero pajak terutang, dan melaporkan pajak melalui penyampaian SPT dengan benar dan tepat waktu.

### **Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)**

Sudah tidak rahasia lagi jika UMKM merupakan sektor bisnis yang bisa bertahan dari berbagai macam permasalahan dan guncangan ekonomi dunia. Sehingga UMKM ini mempunyai kontribusi yang cukup berarti bagi perekonomian Indonesia. Adapun Kriteria dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menurut UU RI No.20 Tahun 2008 sebagai berikut:

1. Usaha Mikro memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00.
2. Usaha Kecil memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000,00.
3. Usaha Menengah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00.

### **Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah tentang Perpajakan: PP No.46 Tahun 2013**

Pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan sangatlah penting bagi wajib pajak, karena bisa mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk membayar pajaknya atau tidak. Hal ini juga diutarakan oleh Carolina,dkk (2009:7) 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 di bidang perpajakan.

#### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memiliki kendali penuh terhadap dirinya sendiri perihal perpajakan (Puspitasari, 2015). Ini dapat juga diartikan wajib pajak tersebut akan malu jika dia tidak membayar pajak tepat waktu apalagi jika kena sanksi.

#### **Pelayanan Fiskus**

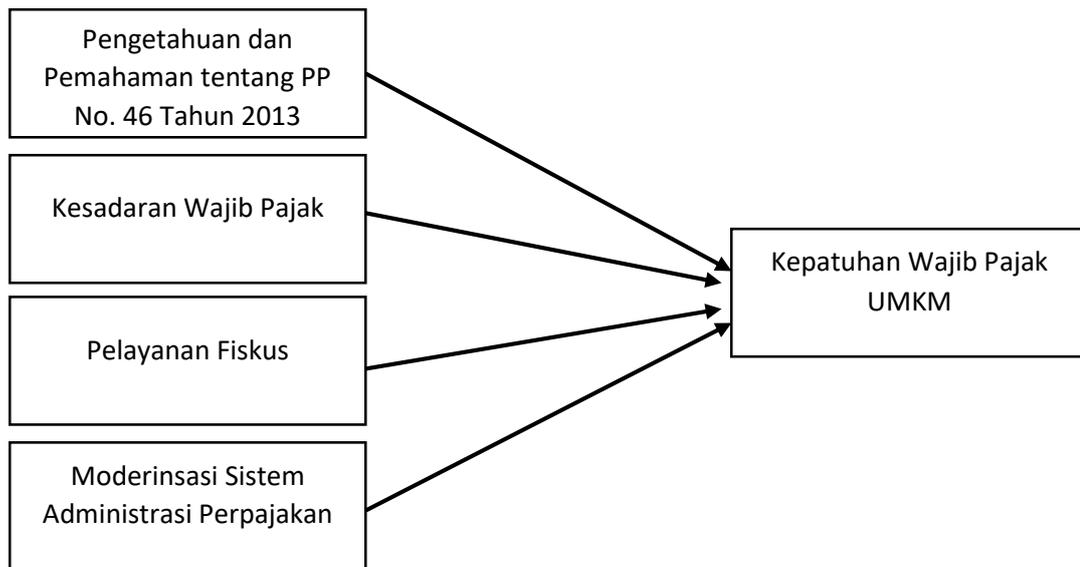
Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam hal yang berhubungan dengan perpajakan (Boediono, 2003:60). Sehingga dapatlah disimpulkan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka wajib pajak akan semakin puas dengan layanan tersebut dan hal tersebut juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Modernisasi sistem administrasi perpajakan**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat (Suparman, 2007:1). Dalam hal ini, pemerintah telah menyediakan pelayanan berbasis *e-system*, seperti *e-SPT*, *e-filing*, *e-billing*, *e-registration*, yang dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>** Pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan (PP No. 46 Tahun 2013), berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- H<sub>2</sub>** Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- H<sub>3</sub>** Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- H<sub>4</sub>** Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## METODE

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di Kecamatan Balikpapan Kota yang terdaftar di Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Balikpapan. Jumlah pelaku UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota berjumlah 70 (Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian, 2017). Berdasarkan tabel rumus yang dibuat Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 5% diperoleh jumlah sampel sebanyak 58 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 58 responden tersebut, yang sifatnya tertutup sehingga wajib pajak UMKM hanya bisa memilih jawaban yang tertera di kuesioner tersebut.

### Metode Analisis Data

Teknik pengujian instrument dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas. Analisis menggunakan regresi linier berganda, dengan uji-t digunakan untuk menguji hipotesis. Dan untuk memastikan persamaan regresi yang dihasilkan memiliki ketepatan dalam perhitungan, tidak bias dan bersifat konsisten maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji *multikolinieritas*, uji *heterokedastisitas* dan uji *autokorelasi*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dari semua item variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena telah memenuhi ketentuan yaitu  $r$  hitung yang dihasilkan besar dari  $r$  tabel.

Uji reliabilitas menggunakan *coefisient Cronbach Alpha* dengan batas toleransi 60% untuk data yang dapat dianggap reliabel. Di peroleh hasil koefisien alpha seluruh variabel penelitian lebih besar dari 60% (0.6) sehingga intrumen penelitian bisa lanjut ke tahap berikutnya.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y). Hasil dari pengolahan data yang dilakukan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel. 1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Nama Variabel	Koefisien Regresi	Uji Parsial (uji t) Prob 0.05		
		t hitung	t table	Sig
Konstanta	0.679			
Pengetahuan & Pemahaman				
PP No 46 Tahun 2013	0.007	0.057	2.0057	0.954
Kesadaran Wajib Pajak	0.368	2.523	2.0057	0.015
Pelayanan fiskus	0.033	0.263	2.0057	0.794
Modernisasi Sistem				
Adminstrasi Perpajakan	0.42	3.014	2.0057	0.004

R 0.803

R<sup>2</sup> 0.644

Sumber: data diolah 2019

Dari tabel di atas, dapatlah dirumuskan persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut:

$$Y = 0.679 + 0.007 X_1 + 0.368 X_2 + 0.033 X_3 + 0.42 X_4 + e$$

#### Koefisien Korelasi (R)

Dari tabel 3.1 diketahui koefisien korelasi R = 0.803 artinya korelasi antara pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan (PP No.46 Tahun 2013) (X<sub>1</sub>), kesadaran wajib pajak (X<sub>2</sub>), pelayanan fiskus (X<sub>3</sub>), dan modernisasi sistem administrasi perpajakan (X<sub>4</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota (Y) adalah kuat dan positif (searah).

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

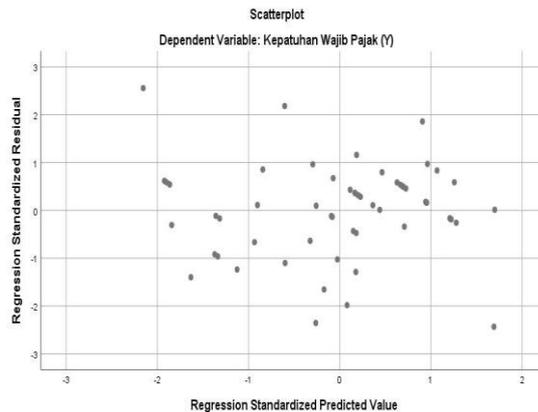
Koefisien determinasi R<sup>2</sup> = 0.644 mengandung arti bahwa besarnya kontribusi pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan (PP No.46 Tahun 2013) (X<sub>1</sub>), kesadaran wajib pajak (X<sub>2</sub>), pelayanan fiskus (X<sub>3</sub>), dan modernisasi sistem administrasi perpajakan (X<sub>4</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota (Y) sebesar 64.4%, sisanya 35.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

#### Uji Asumsi Klasik

Uji *heterokedastisitas* dengan menggunakan grafik *scatterplots*, yang hasilnya dapat dilihat pada gambar 1 yakni titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas dan dibawah angka 0 sumbu Y hal ini berarti tidak terjadi *heterokedastisitas* pada persamaan regresi.

Untuk uji *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10, berarti terjadi *multikolinieritas*. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 5 dan nilai tolerance diatas 0.1. Ini dapat diartikan bahwa seluruh variabel bebas pada penelitian ini tidak ada gejala *multikolinieritas*.

Dari hasil uji *autokorelasi* didapatkan nilai d berada pada  $d_U < d < 4 - d_U$  atau  $1,7259 < 2,171 < 2,2741$ . Keputusannya adalah model regresi tidak terjadi *autokorelasi*



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Uji Parsial (Uji - t)

Dari tabel.1 diatas dapatlah diuraikan hasil uji parsial (uji-t) dengan t tabel 2.0057 sebagai berikut:

- Uji t pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang Perpajakan (PP No.46 Tahun 2013) untuk variabel  $X_1$  didapat t hitung  $0.057 < 2.0057$  maka hipotesis 0 diterima, yakni pengetahuan dan pemahaman Peraturan Pemerintah tentang perpajakan (PP No.46 Tahun 2013) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- Uji t kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) didapat t hitung  $2.523 > 2.0057$  maka hipotesis 0 ditolak sehingga hipotesis 1 diterima yakni kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- Uji t pelayanan fiskus ( $X_3$ ) didapat t hitung  $0.263 < 2.0057$  maka hipotesis 0 diterima berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- Uji t modernisasi sistem administrasi perpajakan ( $X_4$ ) didapat t hitung  $3.014 > 2.0057$  maka hipotesis 0 ditolak, dan hipotesis 1 diterima yakni modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota.
- Hipotesis yang menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh paling signifikan atau dominan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima, hal ini dibuktikan dengan t hitung yang dihasilkan mempunyai nilai yang paling besar dengan tingkat signifikansi terkecil yakni 0.4%.

### Pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang PP No.46 tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota

Berdasarkan hasil analisis pada tabel.1 untuk variabel Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013 diketahui bahwa pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013 ( $X_1$ ), menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.057, dimana nilai t hitung  $0.057 <$  dari t tabel 2.0057, dan diperoleh nilai sig 0.954 dimana nilai 0.954  $>$  dari 0.05, maka variabel pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dan hasil ini dipertegas dengan nilai koefisien regresi linear berganda sebesar 0.7 % yang nilainya sangat kecil yang ini berarti setiap peningkatan skor pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013 sebesar 1, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 0.7% dengan asumsi kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam keadaan konstan.

### Pengaruh kesadaran wajib terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota

Berdasarkan hasil analisis pada tabel.1 untuk variabel Kesadaran wajib pajak diketahui bahwa Kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), menunjukkan nilai t hitung 2.523, dimana t hitung  $2.523 >$  dari t tabel 2.0057, dan

diperoleh nilai sig 0.015 dimana nilai  $0.015 < 0.05$ , maka variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dan ini diperkuat dengan nilai koefisien regresi liner berganda sebesar 36.8% yang artinya setiap peningkatan skor kesadaran wajib pajak sebesar 1, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 36.8%, dengan asumsi pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013, pelayanan fiskus, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam keadaan konstan.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Pada UMKM di Kabupaten Bantul

### **Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota**

Berdasarkan hasil analisis pada tabel.1 untuk variabel pelayanan fiskus diketahui bahwa pelayanan fiskus ( $X_3$ ), menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  0.263, dimana  $t_{hitung}$  0.263 < dari  $t_{tabel}$  2.0057, dan diperoleh nilai sig 0.794 dimana nilai 0.794 > dari 0.05, maka variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan nilai koefisien regresi linear berganda yang dihasilkan rendah yakni 3.3% yang artinya setiap peningkatan skor pelayanan fiskus sebesar 1, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 3.3% , dengan asumsi pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013, kesadaran wajib pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam keadaan konstan.

### **Pengaruh modernisasi system administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota**

Berdasarkan hasil analisis pada tabel.1 untuk variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan diketahui bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan ( $X_4$ ), menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3.014, dimana  $t_{hitung}$  3.014 > dari  $t_{tabel}$  2.0057, dan diperoleh nilai sig 0.004 dimana nilai 0.004 < dari 0.05, maka variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan dan dominan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Ini juga diperkuat dengan nilai koefisien regresi linear berganda yang menunjukkan angka yang paling besar dari ketiga variabel yang lainnya yakni 42% yang artinya setiap peningkatan skor modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 1, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat sebesar 0.42 atau 42%, dengan asumsi pengetahuan dan pemahaman Tentang PP No.46 Tahun 2013, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus dalam keadaan konstan.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2016) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif, signifikan dan dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian diatas dapatlah disimpulkan bahwa wajib pajak melakukan kewajibannya untuk membayar pajak dikarenakan dari kesadaran mereka sendiri mengenai pentingnya membayar pajak. Dan juga dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan seperti adanya *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration* atau pajak yang dapat diisi secara *on-line* sangat membantu wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat penulis berikan kepada Direktorat Jendral Pajak adalah meningkatkan pengembangan *e-system* dalam bidang perpajakan, agar mempermudah wajib pajak dan petugas pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Dan memperhatikan dan melakukan pelatihan terhadap UMKM mengenai peraturan perpajakan yang ada agar wajib pajak lebih memahami perihal perpajakan yang berlaku, dan membuat evaluasi terhadap pelayanan fiskus. Dan bagi peneliti berikutnya untuk dapat memperluas variabel independennya dengan menambahkan pengawasan, sanksi pajak serta tarif pajak.

## REFERENSI

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineke Cipta.
- Khasanah, S. N., & Yushita, A. N. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(8).
- Marcangelo, C., & Gibbon, C. (2009). Problem based learning evaluation toolkit.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi administrasi publik: teori dan praktik*. Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo).
- Puspitasari, L. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM Di KPP Pratama Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(1), 1-15.
- Suparman. (2007). Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Online), (<http://pajaktaxes.blogspot.com/2007/04/sistem-administrasi-perpajakanmodern.html>, diakses tanggal 17 September 2013).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. TENTANG USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH.
- Wicaksono, R. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Membayar Pajak Sesuai PP No. 46 Tahun 2013 Pada UMKM Di Kabupaten Bantul. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 15(2).