

Pengaruh Kesadaran Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu)

Zufly Amrullah Hadi^{1*}, Afifudin², Siti Aminah Anwar³

^{1,2,3} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: Zuflyhadi123@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 Virus pandemic or often known as the Corona Virus has a considerable impact on economic sustainability, especially in the field of taxation. Taxes are the main source of state revenue which accounts for around 70% of all tax revenues (Salamah, 2020). The purpose of this study is to determine the effect of tax awareness, tax rates, and tax services on taxpayer compliance (Case study on MSMEs registered at KPP Pratama Batu). The population in this study is individual MSME taxpayers who are registered in KPP Pratama batu. In this study using the saturated sample technique so that the number of samples used in this study amounted to 100 taxpayers. The results showed that the tax awareness variable negatively affects taxpayer compliance, while the tax rate and tax service variables have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax awareness, tax rate, tax service, KPP Pratama Batu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pandemi Virus Covid-19 atau yang sering dikenal dengan istilah Virus Corona memberikan dampak yang cukup besar terhadap kelangsungan perekonomian, khususnya di bidang perpajakan. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan pajak (Salamah,2020). Setiap menjalankan perkembangan negara seperti pembangunan infrastruktur, fasilitas publik, dan sistem pemerintahan tentunya membutuhkan berbagai aspek penunjang dan salah satunya dari pajak.

Menurut Narmantu dalam buku Rahayu “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan” (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di setiap negara, dan terdapat dua jenis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari setiap individu itu sendiri dimana faktor tersebut berhubungan erat dengan karakteristik setiap wajib pajak yang merupakan salah satu pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan, lain hal dengan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak salah satunya adalah faktor lingkungan. Namun Indonesia merupakan salah satu negara yang tergolong atas rendahnya kepatuhan wajib pajak.

terdapat dua jenis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari setiap individu itu sendiri dimana faktor tersebut berhubungan erat dengan karakteristik setiap wajib pajak yang merupakan salah satu pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Lain hal dengan faktor eksternal yang memang berasal dari luar diri wajib pajak salah satunya adalah faktor lingkungan. Namun Indonesia merupakan salah satu negara yang tergolong atas rendahnya kepatuhan wajib pajak. faktor internal sendiri meliputi yang salah satunya ialah sadar pajak atau kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang di miliki oleh wajib pajak. Kemudian untuk faktor eksternal sendiri salah satunya ialah tarif pajak dan juga pelayanan pajak (Rahayu,2020:193).

Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?
3. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?
4. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?

Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kepatuhan wajib pajak serta memberikan kontribusi pemikiran untuk mengembangkan ilmu akuntansi khususnya. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian secara mendalam. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi akademisi untuk menambah wawasan tentang variabel yang diteliti oleh penulis.

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi serta referensi dalam mempelajari dan memahami tentang kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat memaksimalkan peran serta fungsi dari praktisi pajak, Direktorat Jendral Pajak, pemerintah, serta Wajib Pajak secara umum.

Tinjauan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Teori Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban membayar pajak sesuai dengan UU perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138).

Teori Kesadaran Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutanganya (Abdul Rahman,2010)

Teori Tarif Pajak

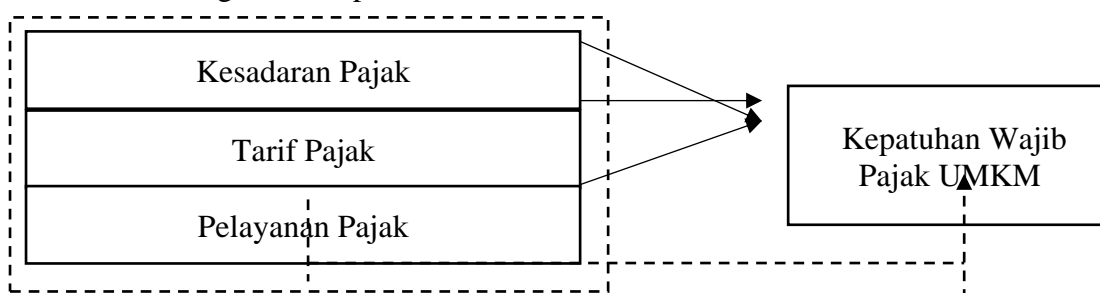
Tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Secara umum, tarif pajak dinyatakan dalam bentuk persentase. (Supramono dan Damayanti, 2010:7)

Teori Pelayanan Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh direktorat Jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi,2013)

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hipotesis

- H₁ : Kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
- H_{1a} : Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
- H_{1b} : Tarif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
- H_{1c} : Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batu

Metodologi Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di wilayah kerja KPP Pratama Batu. Populasi di penelitian ini berjumlah 100 Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel Jenuh. Teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel dimana semua populasi digunakan sebagai sampel. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 Responden Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi (Sugiyono, 2017:85).

Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan variabel independennya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu: kesadaran Pajak (X₁), Tarif Pajak (X₂), dan Pelayanan Pajak (X₃).

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh dari penyebaran Kuesioner *Google Form* yang disebarakan kepada Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu dengan skala likert 1-5.

Metode Analisis Data

Metode analisis datanya yaitu : Analisis Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolinieritas, Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji t dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	84	2.00	5.00	4.35	.813
Kesadaran Pajak	84	2.00	5.00	3.26	.720
Tarif Pajak	84	2.00	5.00	3.87	.775
Pelayanan Pajak	84	2.00	5.00	3.92	.798
Valid N (listwise)	84				

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas, semua variabel memiliki nilai minimum 2.00 dan nilai maksimum 5.00. untuk nilai rata-rata atau *Mean* terendah yakni sebesar 3.26 dan nilai rata-rata atau *Mean* tertinggi yakni 4.35. sedangkan nilai *standart deviation* terendah pada hasil uji statistik deskriptif diatas adalah 0.720 dan nilai tertinggi yakni 0.813.

Hasil Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak	Y.1	0.719	0.2146	VALID
	Y.2	0.479	0.2146	VALID
	Y.3	0.679	0.2146	VALID
	Y.4	0.570	0.2146	VALID
Kesadaran Pajak	X1.1	0.552	0.2146	VALID
	X1.2	0.673	0.2146	VALID
	X1.3	0.369	0.2146	VALID
	X1.4	0.398	0.2146	VALID
Tarif Pajak	X2.1	0.502	0.2146	VALID
	X2.2	0.584	0.2146	VALID
	X2.3	0.419	0.2146	VALID
	X2.4	0.480	0.2146	VALID
	X2.5	0.633	0.2146	VALID
Pelayanan pajak	X3.1	0.485	0.2146	VALID
	X3.2	0.555	0.2146	VALID
	X3.3	0.584	0.2146	VALID
	X3.4	0.594	0.2146	VALID
	X3.5	0.523	0.2146	VALID

Hasil dari uji Validitas menggunakan alat uji *SPSS* yang menjelaskan bahwa item kuesioner pada penelitian ini Valid. Hal tersebut dikarenakan nilai korelasi $>$ r Tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepatuhan wajib pajak	0.730
Kesadaran pajak	0.621
Tarif Pajak	0.684
Pelayanan pajak	0.691

Hasil Uji Reliabilitas dijelaskan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kesadaran Pajak (X1), Tarif Pajak (X2), dan Pelayanan Pajak (X3) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6, jadi dapat dijelaskan semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.94467698
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.077
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.187 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil uji Normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* diketahui nilai *Asymp.Sig* sebesar 0.187 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 6 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.845	1.760		1.048	.298		
	KESADARAN PAJAK	-.062	.090	-.059	-.689	.493	.820	1.220
	TARIF PAJAK	.564	.079	.610	7.121	.000	.809	1.236
	PELAYANAN PAJAK	.202	.073	.246	2.782	.007	.759	1.317

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Uji Multikolinieritas dapat dinilai menggunakan VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *Tolerance*. Pada penelitian ini nilai toleransi > 0.10 dan VIF < 10 maka model regresi terbebas dari masalah multikolinieritas.

2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 7 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.171	1.212		.141	.888
	KESADARAN PAJAK	-.037	.062	-.073	-.594	.554
	TARIF PAJAK	.001	.055	.003	.027	.979
	PELAYANAN PAJAK	.054	.050	.138	1.081	.283

a. Dependent Variable: RES2

Uji Heterokedastisitas dinilai dari uji *glejser* dengan ketentuan pada nilai signifikan > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan lebih besar dari 0.05 yang artinya bahwa tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen RES2. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.845	1.760		1.048	.298
	KESADARAN PAJAK	-.062	.090	-.059	-.689	.493
	TARIF PAJAK	.564	.079	.610	7.121	.000
	PELAYANAN PAJAK	.202	.073	.246	2.782	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 8 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = 1,845 + (-0,062)X_1 + 0,564X_2 + 0,202X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- α : Konstanta
- X₁: Kesadaran Pajak
- X₂: Tarif Pajak
- X₃: Pelayanan Pajak
- e : Standar Error

Uji Hipotesis

1. Uji F

Tabel 9 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.739	3	27.246	29.428	.000 ^b
	Residual	74.070	80	.926		
	Total	155.810	83			
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK						
b. Predictors: (Constant), PELAYANAN PAJAK, KESADARAN PAJAK, TARIF PAJAK						

Berdasarkan pada tabel 9 hasil uji F dapat dijelaskan bahwanya nilai signifikansi secara simultan memiliki nilai sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya secara simultan Kesadaran Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.525	.507	.96223
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PAJAK, KESADARAN PAJAK, TARIF PAJAK				

Berdasarkan hasil Uji Koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.507 artinya 50.7% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak. Sedangkan 49,3 dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

3. Uji signifikansi parsial (Uji t)

Tabel 11 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.845	1.760		1.048	.298
	KESADARAN PAJAK	-.062	.090	-.059	-.689	.493
	TARIF PAJAK	.564	.079	.610	7.121	.000
	PELAYANAN PAJAK	.202	.073	.246	2.782	.000
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK						

Berdasarkan tabel 11 dapat dijelaskan bahwa variabel kesadaran pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,493 lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel tarif pajak memiliki nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pelayanan pajak memiliki nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Hasil dari penelitian ini agar dapat mengetahui apakah kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian secara simultan dapat diketahui bahwa Kesadaran Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kesadaran pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel tarif pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yakni di KPP Pratama Batu.
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen.
3. Dalam proses pengumpulan data, peneliti sedikit mengalami masalah karena beberapa wajib pajak tidak bersedia untuk mengisi kuesioner yang telah oleh peneliti.

Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambah objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berlokasi di Malang Raya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan dan menggunakan variabel sistem administrasi perpajakan suatu negara dan sanksi pajak (Rahayu,2020:193).

DAFTAR PUSTAKA

- Kundalini, Pertiwi (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015.
- Putri, K.J dan Putu E.S (2017). Pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ariyanto, Dwi (2020). Pengaruh persepsi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Cet. Ke VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan konsep, sistem dan implementasi*. Bandung. Rekayasa Sains.
- Putri, K.J dan Putu E.S (2017). Pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.