

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI
PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN MANFAAT PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM**

(Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kec. Cibodas
Tangerang)

SKRIPSI

Oleh:

MEI KRISTINA GINTING

20190100026

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

KONSENTRASI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2023

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI
PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN MANFAAT PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM**

(Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kec. Cibodas
Tangerang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
sarjana pada program studi akuntansi fakultas bisnis
universitas Buddhi Dharma Tangerang
jenjang pendidikan strata 1

Oleh :

MEI KRISTINA GINTING

20190100026



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2023

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mei Kristina Ginting
NIM : 20190100026
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. (Studi kasus pada wajib pajak pemilik UMKM di /kec. Cibodas Tangerang)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 8 September 2022

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Program Studi,



Sabam Simbolon, S.E., M.M.
NIDN : 0407025901



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. (Studi kasus pada wajib pajak pemilik UMKM di kec. Cibodas Tangerang)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Mei Kristina Ginting

NIM : 20190100026

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.).

Tangerang, 28 Desember 2022

Menyetujui,

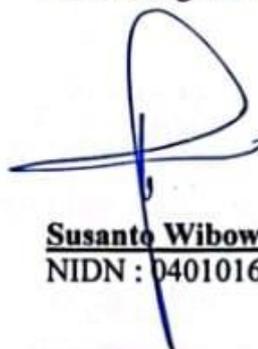
Pembimbing,



Sabam Simbolon, S.E., M.M.
NIDN : 0407025901

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabam Simbolon, S.E., M.M.
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Mei Kristina Ginting
NIM : 20190100026
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. (Studi kasus pada wajib pajak pemilik UMKM di kec. Cibodas Tangerang)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

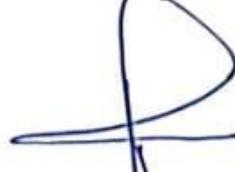
Menyetujui,
Pembimbing,



Sabam Simbolon, S.E., M.M.
NIDN : 0407025901

Tangerang, 28 Desember 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Mei Kristina Ginting
NIM : 20190100026
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi kasus pada wajib pajak pemilik UMKM di kec. Cibodas Tangerang)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat “**SANGAT MEMUASKAN**” oleh Tim Penguji pada hari selasa, tanggal 14 february 2023.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.
NIDN : 0427047303



Penguji I : Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP.
NIDN : 0413026706



Penguji II : Peng Wi, S.E., M.Akt.
NIDN : 0406077607



Dekan Fakultas Bisnis,



Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.
NIDN : 0427047303

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Buddhi Dharma maupun Universitas lain.
2. Karya tulis skripsi ini murni gagasan, rumusan dan original penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain selain arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan dengan jelas sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis skripsi ini tidak terdapat pemalsuan atau kebohongan seperti buku, jurnal, artikel, data sekunder, data responden, data sekunder, pengolahan data dan pemalsuan tanda tangan dosen atau rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 28 Desember 2022

Yang membuat pernyataan


Mei kristina ginting

Nim: 20190100026

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20190100026

Nama : Mei Kristina Ginting

Jenjang Studi : Strata Satu (S1)

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.(Studi Kasus Pada Pemilik UMKM Kec.Cibodas Tangerang)", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 8 Maret 2023

Penulis

METERAI TEMPEL
E33DAIX304379550
Mei Kristina Ginting

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,SANKSI PAJAK,PELAYANAN FISKUS DAN MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

ABSTRAK

Karena pendapatan pajak berbanding lurus dengan pertumbuhan ekonomi, memastikan pembayar pajak membayar bagian mereka secara adil merupakan hal yang sangat penting. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa ada berbagai faktor yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk melaporkan SPT secara akurat dan tepat waktu. Meliputi pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak.

Pada penelitian ini, metode statistik yang dikenal sebagai pengambilan sampel acak atau *accidental sampling* digunakan untuk menentukan sampel dikarenakan jumlah populasi yang besar. SPSS 25 digunakan untuk mengolah data melalui uji reliabilitas, kualitas data, asumsi klasik, uji hipotesis dan regresi linier berganda. Selain itu, frekuensi dan uji statistik deskriptif dilakukan pada data. 99 orang yang memiliki UMKM dan tinggal di kec.Cibodas,Tangerang disurvei untuk penelitian ini.Hasil analisisnya menggunakan uji signifikansi parsial (t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak . Sedangkan sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : pengetahuan Perpajakan, sanksi pajak,pelayanan fiskus, manfaat pajak , Kepatuhan wajib pajak .

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX SANCTIONS, PHYSICIAN SERVICES AND TAX BENEFITS ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE

ABSTRACT

As tax revenue is directly proportional to economic growth, ensuring taxpayers pay their fair share is of paramount importance. Previous research has shown that there are a variety of factors that might affect taxpayer compliance. The purpose of this research is to identify the factors that encourage people to report SPT accurately and on time. Includes tax knowledge, tax sanctions, tax authorities, and tax benefits.

In this study, a statistical method known as random sampling or accidental sampling was used to determine the sample due to the large population. SPSS 25 is used to process data through reliability tests, data quality, classical assumptions, hypothesis testing and multiple linear regression. In addition, frequency and descriptive statistical tests were performed on the data. 99 people who have Small and Medium Enterprise and live in Cibodas sub-district, Tangerang were surveyed for this study. The results of the analysis used a partial significance test (t).

The research results show that knowledge of taxation has no significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanctions, tax authorities, and tax benefits all have a significant effect on taxpayer compliance.

Keyword : tax knowledge,tax sanctions,tax services,tax benefits

Taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkatNYA penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan program study strata 1 (satu) di jurusan akuntansi Universitas Buddhi Dharma.

Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak lain. Maka dalam kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Susanto Wibowo, S.E., M.Akt selaku ketua jurusan akuntansi Universitas Buddhi Dharma.
4. Sabam Simbolon, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.

5. Segenap dosen fakultas bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Orang tua,saudara/i,seluruh keluarga serta teman teman penulis yang telah memberikan doa,semangat,motivasi serta dukungan kepada penulis selama kuliah hingga saat ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.Semoga penelitian ini bermanfaat untuk ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

Tangerang,28 Desember 2022



Mei Kristina Ginting

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
LEMBAR REKOMENDASI MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori.....	14
1. Pajak.....	14
2. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	24
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
4. Pengetahuan Perpajakan.....	35
5. Sanksi Pajak	40
6. Kualitas Pelayanan Fiskus	47
7. Manfaat yang Dirasakan Wajib Pajak.....	51
B. Hasil Penelitian Sebelumnya	54
C. Kerangka Penelitian.....	59
D. Perumusan Hipotesis	60

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	65
B. Objek Penelitian.....	63
C. Jenis dan Sumber Data.....	66
D. Teknik pengumpulan data	66
E. Populasi dan Sampel	69
F. Variabel Penelitian Operasional.....	71
G. Teknik Analisis Data	76
1. Desain Analisis Data	76
2. Uji Kualitas Data.....	77
3. Uji Asumsi Klasik.....	79
4. Uji Hipotesis	81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	85
1. Distribusi Frekuensi	85
2. Statistik Deskriptif	89
B. Analisis Hasil Penelitian.....	91
1. Uji Kualitas Data.....	91
2. Uji Asumsi Klasik.....	95
C. Pengujian Hipotesis	100

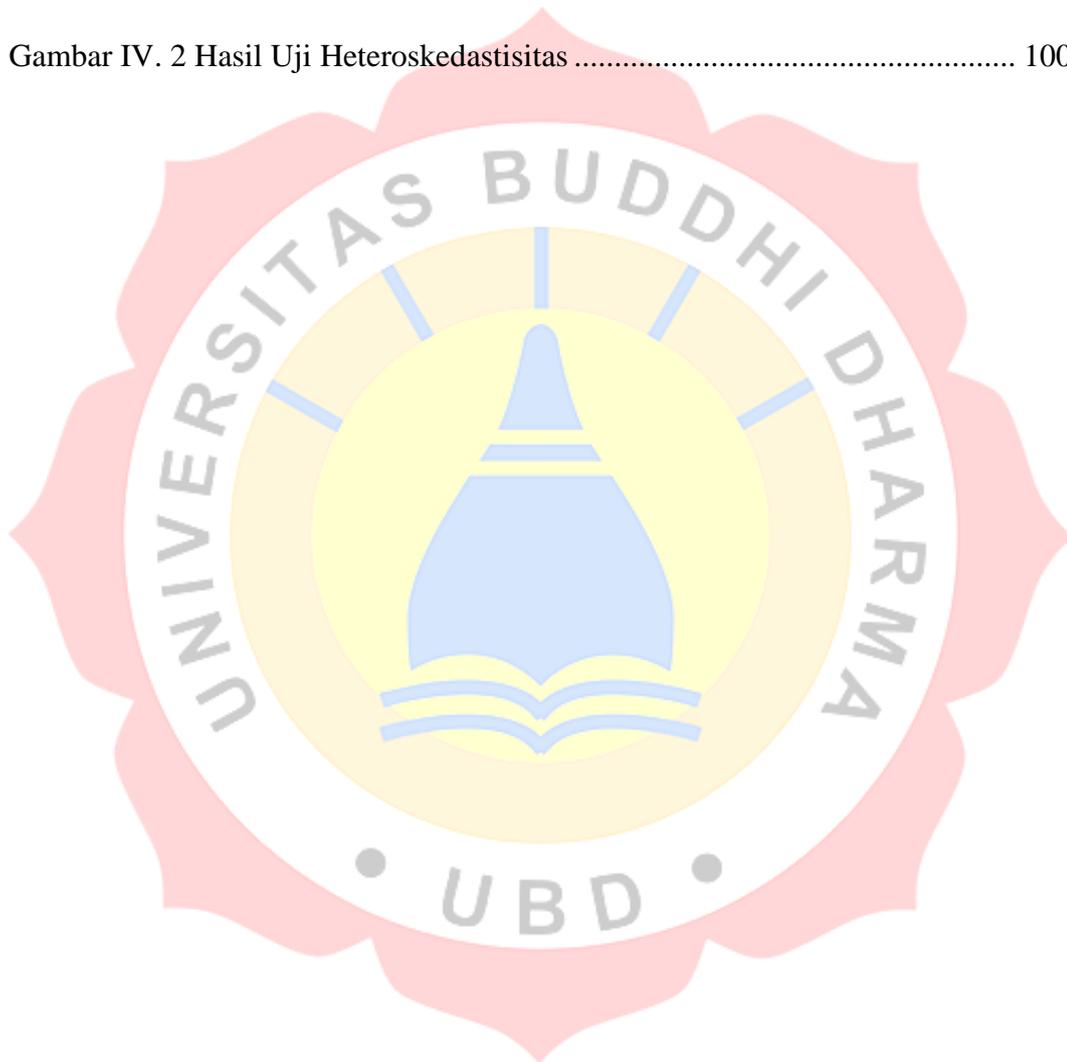
1.Regresi Linear Berganda.....	100
2. Uji Koefisien <i>Adjusted R Square (Adjusted R²)</i>	103
3.Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	104
4.Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	106
D. Pembahasan	107
BAB V PENUTUP	
A.Kesimpulan.....	112
B.Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT IJIN PENELITIAN DARI KECEMATAN CIBODAS	
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II-2 Penelitian Sebelumnya.....	54
Tabel III-1 Variabel Penelitian Operasional	72
Tabel IV-1 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	85
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel IV-3 Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	87
Tabel IV-4 Responden Berdasarkan Lama Usaha	87
Tabel IV-5 Responden Menurut Jenis Usaha.....	88
Tabel IV-6 Statistik Deskriptif.....	89
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	91
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel X1	92
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel X2	92
Tabel IV-10 Hasil Uji Validitas Variabel X3	93
Tabel IV-11 Hasil Uji Validitas Variabel X4	93
Tabel IV-12 Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel IV-13 Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel IV-14 Hasil Uji Koefisien Multikolinearitas ^a	98
Tabel IV-15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	99
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien R ²	101
Tabel IV-17 Hasil Uji t	103
Tabel IV-18 Hasil Uji F Simultan.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 2 Kerangka Penelitian.....	59
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas Plot PP	97
Gambar IV. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

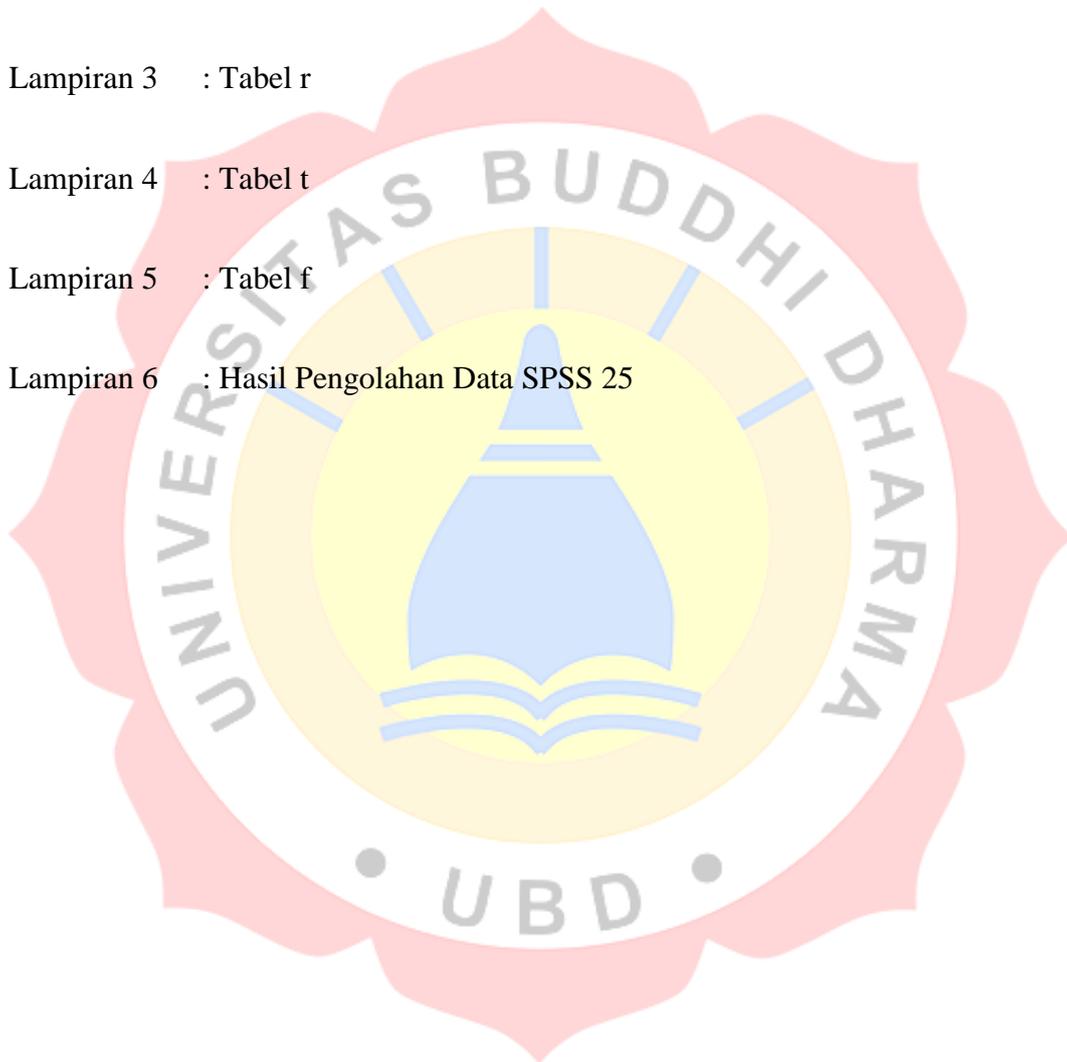
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 : Tabel r

Lampiran 4 : Tabel t

Lampiran 5 : Tabel f

Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data SPSS 25



BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Sebagai negara berkembang, Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan taraf hidup warganya melalui reformasi dan pertumbuhan yang sistematis. Pemerintah memerlukan anggaran pembangunan yang terdiri dari uang dari dalam negeri, yaitu dari sumber-sumber penerimaan negara, untuk melaksanakan operasi-operasi pembangunan nasional. Sumber penerimaan yang dimaksud berasal dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) yang salah satunya disumbangkan dari sektor pajak.

Masih ada masalah signifikan dengan perpajakan sebagai sumber usaha kecil dan menengah. Banyak dari mereka yang masih belum membayar pajaknya, entah karena tidak paham aturannya atau karena tidak peduli. Menurut Yustinus Prastowo, Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxes Analysis (CITA)*, sejumlah UMKM tutup pada 2019 karena masalah perpajakan. Ini menurut laporan dari Kompas.com (2019).

Pajak, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, adalah “pembayaran yang diwajibkan kepada negara yang terutang oleh orang atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan

dipergunakan untuk keperluan negara guna memenuhi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Kesadaran ini mengungkapkan bahwa pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak berdasarkan aturan yang tidak dapat dihindarkan oleh wajib pajak, dan bahwa pungutan ini bersifat memaksa bagi wajib pajak. Pajak dapat digunakan untuk mengarahkan perekonomian ke arah yang diinginkan dan juga dapat digunakan untuk mempengaruhi aliran uang dan sumber daya lain dalam perekonomian (Yuliyanti , 2018).

Seperti yang didefinisikan oleh UU no. 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah usaha komersial atau industri yang dimiliki oleh orang perseorangan atau badan hukum yang memenuhi persyaratan dan standar hukum. Usaha kecil, juga dikenal sebagai usaha mikro, adalah perusahaan yang dioperasikan oleh satu atau lebih orang atau organisasi yang tidak dimiliki atau dikelola oleh perusahaan yang lebih besar. Dengan kata lain, Anda harus memenuhi syarat sebagai usaha kecil dalam ketentuan undang-undang ini. Jumlah usaha kecil meningkat setiap tahun. Sejumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia berpotensi meningkatkan penerimaan negara, salah satunya adalah penerimaan pajak.

Sangatlah penting bagi pemerintah untuk mengakui kepentingan strategis sektor UMKM dan melakukan upaya bersama untuk mendorong pertumbuhan UKM yang berkelanjutan dan mandiri. Sistem perpajakan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah salah satu

bidang yang membutuhkan intervensi pemerintah. Pengumpulan pajak saat ini bergantung pada pelaporan sukarela wajib pajak. Suatu cara pemungutan pajak yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara pasti untuk menentukan pajak yang terutang sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan membayar apa yang terutang. Otoritas pajak memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak karena memiliki banyak kepercayaan kepada wajib pajak sesuai dengan tindakan pengawasan.

Pemerintah daerah kota tangerang terus melakukan upaya peningkatan pada sisi kuantitas dan kualitas. Upaya tersebut dilakukan dengan program yang digulirkan pemerintah melalui pelatihan dan pembinaan dengan *continue* dan sinergis dengan berbagai pihak agar UMKM kota Tangerang bisa lebih baik dan maju di kemudian hari. (Benyamin Melatnebar, Peng Wi, Rr Dian Anggraeni, Google Books, n.d.)

Pada tanggal 8 Juni 2018, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Nomor 23 Tahun 2018 tentang penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang mempunyai peredaran bruto tertentu, yang menunjukkan bahwa pemerintah tetap memperhatikan pajak yang dikenakan atas UMKM yang dibuktikan dengan perubahan peraturan perpajakan (mulai berlaku 1 Juli 2018). Tarif PPh Peraturan Pemerintah sebesar 0,5 persen bersifat final.

Peraturan Pemerintah ini dikeluarkan untuk memberikan peredaran bruto kepada wajib pajak (semua ganti rugi atau nilai pengganti berupa uang atau nilai uang yang diterima atau diperoleh dari usaha, sebelum dikurangi potongan penjualan tertentu, potongan tunai, dan/atau potongan yang serupa) dengan masa transisi di mana mereka dapat belajar membuat pembukuan persiapan Pajak Penghasilan dengan rezim umum. Memfasilitasi pemenuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dengan peredaran bruto tertentu dalam jangka waktu tertentu guna mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi formal. Wajib Pajak yang telah mampu membuat pembukuan yang akurat dan memiliki pendapatan kotor tahunan tertentu sekarang akan diberikan pilihan untuk dikenakan pajak penghasilan dengan tarif standar yang ditetapkan oleh undang-undang. *(Peraturan Pemerintah 23/2018 Pajak Penghasilan UMKM, n.d.)*

Beberapa tingkat kepatuhan pajak masyarakat yang sangat rendah terjadi karena penduduk enggan membayar uang sampai mereka melihat manfaat yang nyata, manfaat yang membutuhkan waktu untuk terwujud, dalam hal ini karena harus diproses dan didiskusikan terlebih dahulu sebelum dapat digunakan untuk mendanai sesuatu. seperti pembangunan negara atau fasilitas umum.

Beberapa faktor seperti pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan pajak, dan manfaat pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Memiliki akses informasi yang lebih banyak tentang pajak dimaksudkan untuk

meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajaknya secara akurat dan tepat waktu. Informasi pajak yang akurat adalah alat yang ampuh dalam mendorong tindakan taat hukum di kalangan wajib pajak. Jika memiliki informasi yang benar, pemilik UMKM dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya.

Diperkirakan bahwa pembayar pajak akan memperluas pemahaman mereka tentang proses perpajakan agar lebih mematuhi peraturan saat melakukan operasi pajak mereka. Agar Wajib Pajak dapat lebih menguasai segala aspek perpajakan, termasuk mengajukan dan menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan pembayaran pajak tepat waktu, dan menyampaikan SPT secara akurat.

Apabila fiskus (petugas pajak) melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan laporan yang disampaikan, Wajib Pajak dapat mengetahui semua hak dan kewajibannya. Seperti, membayar kekurangan pajak akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan suatu keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak benar oleh wajib pajak.

Tidak mungkin wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa pemahaman tentang pajak, menjadikannya sebagai hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh semua wajib pajak. Pemerintah telah melakukan upaya untuk memperluas pemahaman wajib pajak, antara lain melalui penyuluhan, media massa, dan pemasaran media elektronik, dengan tujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memahami pajak dan menerima informasi dengan lebih cepat. Universitas juga turut andil dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dengan melakukan pelayanan masyarakat (Samara et al., 2022). Informasi pajak berfungsi untuk mendidik wajib pajak dengan menguraikan tanggung jawab hukum mereka dan menguraikan mengapa pajak sangat penting untuk kelangsungan negara dan negara.

ketersediaan sanksi perpajakan sebagai alat pengaturan perilaku wajib pajak menjadi pertimbangan yang relevan. Sanksi terkait kepatuhan perpajakan juga diatur dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak harus dipantau dengan pengenaan sanksi pajak yang berat. ketika pembayar pajak melihat hukuman ini sangat memberatkan, mereka lebih cenderung untuk mematuhi.

Ketiga, pelayanan yang diberikan fiskus harus mengatasi masalah rendahnya kesadaran pemilik UKM. Jika pembayar pajak merasa bahwa menerima layanan pajak berkualitas tinggi sesuai dengan peraturan perpajakan akan membantu dan mempermudah pemenuhan tanggung

jawab perpajakannya, maka mereka lebih cenderung mengambil tindakan dengan cara yang sesuai dengan undang-undang.

Wajib Pajak dapat didorong untuk memenuhi komitmen keuangan mereka dengan menerima layanan yang berkualitas. Jika fiskus meningkatkan pelayanannya, wajib pajak akan merasa puas dan lebih patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan merasa diperlakukan dengan baik apabila petugas pajak bersikap sopan, memiliki keterampilan yang diperlukan, dan memiliki akses terhadap fasilitas yang diperlukan. Otoritas pajak memiliki pengaruh yang baik dan cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian oleh (Chandra, 2021) dan (I Wulandari et al., 2020).

Manfaat yang menurut wajib pajak akan diperolehnya merupakan pertimbangan keempat. Menurut Ummami (2015), seorang wajib pajak lebih cenderung menghindari pemenuhan tanggung jawab pajaknya jika dia tidak melihat keuntungan langsung dari melakukannya. Pemikiran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan motivasi mereka untuk memenuhi tugas keduanya dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak tentang manfaat atau imbalan dari melakukannya. Ada kemungkinan yang lebih besar untuk menginspirasi individu untuk secara sukarela mematuhi dan memenuhi tanggung jawab pajak mereka jika ada pajak yang menghasilkan keuntungan positif.

PPRI No. 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas

usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang mempunyai peredaran bruto tertentu yang mendorong masyarakat berperan serta dalam kegiatan ekonomi formal, dengan memberikan kemudahan dan pemerataan yang lebih kepada Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yaitu bersifat final. Oleh karena itu, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) juga harus memperhatikan pembayaran dan pelaporan pajak yang bersangkutan.

Mengingat adanya perbedaan yang signifikan antara jumlah otoritas pajak dan jumlah penduduk atau wajib pajak di setiap daerah di Indonesia, maka luas wilayah perpajakan menjadi tantangan yang signifikan bagi pemerintah dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, pajak di Indonesia tidak dilaksanakan secara maksimal; dengan demikian, administrasi perpajakan diperlukan agar dapat berfungsi paling efektif dalam masyarakat Indonesia. Penelitian ini antara lain dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa banyak usaha kecil dan menengah (UKM) yang terlalu malas untuk mengurus perizinan pelaporan pajak, seperti mengisi NPWP dan Efins serta mengisi sendiri pajaknya. Selain itu, usaha kecil dan menengah (UKM) memiliki sedikit insentif untuk membayar dan menyerahkan pajak mereka secara tepat waktu.

Dari uraian di atas maka peneliti mengambil keputusan dengan judul **PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN KEUNTUNGAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK .**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis penelitian ini mengidentifikasi banyak elemen yang mempengaruhi kepatuhan pemilik UMKM dalam menetapkan NPWP, antara lain:

- 1) Karena kurangnya pemahaman tentang undang-undang perpajakan, pemilik usaha UMKM cenderung tidak mematuhi ketentuan pajak mereka.
- 2) Ketidapatuhan pemilik UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya difasilitasi dengan keringanan sanksi perpajakan.
- 3) Sulit bagi pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mengelola urusan pajak mereka dan memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka jika mereka tidak memiliki akses ke layanan fiskal yang memadai.
- 4) Manfaat pemenuhan kewajiban perpajakan masih belum dirasakan oleh pemilik UMKM.

C. Batasan Masalah

Batasan penelitian penting untuk mencegah ruang lingkup penelitian menjadi terlalu luas dan untuk memastikan bahwa penelitian diarahkan dengan baik mengingat tujuan penelitian dan kelemahan serta keterbatasan peneliti sendiri. Batasan penelitian ini hanya membahas tentang peraturan pemerintah no 46 tahun 2013, peraturan pemerintah

no.23 tahun 2018 serta UMKM yang memiliki NPWP dan dilakukan di kecamatan Cibodas Tangerang.

D. Rumusan Masalah

- 1) Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya?
- 2) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya?
- 3) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya?
- 4) Apakah manfaat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya?
- 5) Apakah pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan manfaat perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan UMKM dalam menjalankan kewajibannya?

E. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menunjukkan bahwa kepatuhan pajak pemilik UMKM meningkat sebagai hasil dari peningkatan pengetahuan pajak.
- 2) Bertujuan untuk menunjukkan kegunaan sanksi perpajakan dalam mendorong pemilik UMKM untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

- 3) Untuk menunjukkan bahwa otoritas pajak secara efektif mendorong pemilik UMKM untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka.
- 4) Untuk membuktikan bahwa manfaat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
- 5) Untuk membuktikan pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan manfaat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar temuannya dapat berguna dalam beberapa konteks yang berbeda, sebagaimana disebutkan di atas.:

1) Manfaat teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru tentang pertanyaan ilmiah dan memajukan bidang ekonomi dan akuntansi, khususnya yang berkaitan dengan pajak yang dibayarkan oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

2) Manfaat praktis

a) Untuk Penulis

Memahami lebih dalam tentang alasan yang mendorong pemilik usaha UMKM untuk membayar pajak (pemahaman tentang wajib pajak, sanksi perpajakan, manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dan fiskus).

b) Untuk wajib pajak UMKM

Memberikan kemungkinan insentif bagi wajib pajak untuk mengikuti aturan dan peraturan pajak Indonesia.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Menyediakan data yang dapat digunakan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kemungkinan pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memenuhi kewajiban perpajakannya (pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak).

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Berdasarkan eksposisi bab demi bab, panduan gaya berikut telah digunakan untuk penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini, memberikan konteks untuk masalah yang dihadapi, mengidentifikasi masalah yang ada, menguraikan tujuan penelitian dan memperkenalkan pendekatan sistematis untuk menulis.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini memberikan sinopsis latar belakang teori, termasuk pembahasan variabel independen dan dependen, hasil penelitian sebelumnya, kerangka kerja, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis penelitian diuraikan dalam bab ini, beserta objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel penelitian, dan strategi analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencakup deskripsi data studi, pemeriksaan temuan penelitian, dan pengujian dan pembahasan hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Pajak

a) Pengertian Pajak

Sesuai UU KUP melalui (JDIH BPK RI) dan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Rochmat Soemitro dalam buku Perpajakan (Mardiasmo 2011,1) pengertian pajak yaitu :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut SI Djajaningrat dalam Siti resmi (2017, 1) menyatakan bahwa:

Pajak adalah “kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang dikenakan oleh suatu keadaan, peristiwa, atau tindakan yang memberikan status tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi dengan paksaan. tidak ada layanan timbal balik dari negara secara langsung untuk menjaga kesejahteraan umum” .

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu

tahun pajak dengan subjek pajak penghasilan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008:

- 1) Mereka yang secara pribadi bertanggung jawab atas pajak Indonesia adalah warga negara Indonesia, warga negara asing yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau warga negara asing yang berada di Indonesia sekurang-kurangnya 183 hari selama tahun pajak yang bersangkutan dengan niat untuk membuat Indonesia rumah permanen mereka.
- 2) Jika harta seseorang tidak dibagi setelah kematian tetapi terus menghasilkan pendapatan, maka pendapatan tersebut dikenakan pajak warisan.
- 3) Untuk dapat dikenakan pajak perusahaan, suatu perusahaan harus memiliki tempat usaha utama, atau "domisili" di Indonesia. Namun, beberapa lembaga pemerintah yang memenuhi persyaratan berikut dikecualikan dari aturan ini. Itu didirikan atas dasar persyaratan hukum dan peraturan. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah merupakan tempat asal uang (APBN). Semua pendapatan dicatat dalam anggaran pemerintah yang sesuai, apakah itu di tingkat federal atau negara bagian, dan diaudit oleh badan yang sesuai dari aparat pengawasan fungsional negara bagian.
- 4) Istilah "bentuk usaha tetap" adalah suatu bentuk usaha yang digunakan oleh warga negara asing yang bukan merupakan penduduk Indonesia

dan berada di Indonesia kurang dari 183 hari dalam jangka waktu 1 tahun, atau oleh badan hukum asing yang tidak didirikan. dan berdomisili di Indonesia tetapi melakukan kegiatan di Indonesia.

Mengingat hal tersebut di atas, penulis menyimpulkan bahwa pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh warga negara kepada pemerintah yang diwajibkan oleh undang-undang tetapi tidak menerima manfaat langsung. Pembayaran ini digunakan untuk mendanai program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi dan memberi manfaat bagi semua warga negara.

Kesimpulan berikut dapat dibuat mengenai fitur-fitur konsep pajak berdasarkan pengetahuan ini:

- pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun daerah.
- Pajak dapat dipungut menurut undang-undang dan peraturan yang diundangkan di bawahnya.
- Tidak ada umpan balik langsung dari pemerintah ketika pajak dibayarkan.
- direncanakan untuk pengeluaran rutin pemerintah untuk administrasi pemerintahan umum; kelebihan yang akan digunakan untuk investasi publik.
- Pajak juga memiliki fungsi regulasi (*non budgetair*).
- Ketika seseorang telah mencapai status tertentu dengan kombinasi faktor, mereka wajib membayar pajak.

b) Jenis Pajak

Pajak ganda dapat dibagi menjadi tiga kategori, seperti yang dijelaskan oleh (Siti 2009:7 melalui Handayani , 2019):

1) Berdasarkan golongan

Sistem pajak dapat dipecah menjadi dua kategori besar: pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang tidak dapat dialihkan kepada orang atau badan lain, melainkan harus dibayar langsung oleh Wajib Pajak. Beban pembayaran pajak ada pada Wajib Pajak. Pajak langsung adalah pajak yang dipungut pemerintah atas warganya sendiri, sedangkan pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat diteruskan ke konsumen. Jika ada peristiwa, seperti pengiriman produk atau layanan, yang memicu kewajiban perpajakan, maka peristiwa tersebut memenuhi syarat sebagai pemicu pajak tidak langsung.

2) Berdasarkan Sifat

Pajak subyektif dan pajak obyektif adalah dua kategori utama perpajakan. Pajak subyektif adalah salah satu yang mempertimbangkan keadaan unik wajib pajak. Kebutuhan untuk membayar pajak muncul dari pajak objektif terlepas dari keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) atau

tempat tinggal wajib pajak; Hal ini berbeda dengan pajak subyektif yang fokus pada subjek pajak (wajib pajak) atau domisilinya.

3) Menurut lembaga penagihan

Pajak diklasifikasikan sebagai Pajak Negara (pusat) dan Pajak daerah. Pajak Negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

c) Fungsi Pajak

Pemerintah Indonesia sebagian besar bergantung pada pajak dan pungutan lainnya untuk pendapatan. Pajak melayani dua tujuan, seperti yang dinyatakan oleh (Setu Setyawan , 2022 melalui (Arifah , 2022).

a) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Dalam bidang penerimaan dalam negeri, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diisi oleh penerimaan pajak yang dipungut dari penduduk dan disetorkan ke kas pemerintah. Pemungutan pajak merupakan barometer kemampuan pemerintah dalam menggerakkan perekonomian.

Pengeluaran untuk hal-hal seperti keamanan dan pertahanan negara, serta pendidikan dasar, menengah, dan tinggi, semuanya berkontribusi pada kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk mendorong stabilitas politik dan sosial serta pertumbuhan ekonomi di negara secara keseluruhan .

b) Fungsi Regulasi (Regulasi)

Hukum dan sistem perpajakan dirancang untuk mencegah dan memperbaiki penyalahgunaan yang mengancam stabilitas ekonomi, masyarakat, dan keamanan warganya. Beberapa peran pengaturan pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pembebasan pajak, amnesti, dan penangguhan hanyalah beberapa contoh dari jenis pajak insentif yang dapat ditawarkan untuk menarik investor lokal dan internasional untuk memasukkan uang ke industri dan layanan penting yang strategis yang berada di bawah pengawasan pemerintah. Sebagai hasil dari ekonomi yang berkembang, pemerintah akan mengumpulkan lebih banyak uang pajak.
- 2) Pajak menyediakan sarana bagi negara untuk mempertahankan dan menegakkan produksi dalam negeri terhadap impor asing. Hal ini karena konsumen di negara-negara dengan bea masuk atau pajak yang tinggi dapat memilih untuk membeli lebih banyak produk sekrup dalam negeri dan sebagai hasilnya, produsen dalam negeri dapat diuntungkan.

- 3) Pemerintah dapat memanfaatkan penerimaan pajak untuk meningkatkan kesehatan, misalnya dengan menaikkan harga produk rokok dan minuman keras sebagai upaya untuk mengurangi penggunaannya.

d) Tata Cara Penagihan Pajak

Mardiasmo (2013: 6) menguraikan proses pemungutan pajak sebagai berikut.

1) Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel :

a) Stelsel nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kekurangan. Keunggulan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan *riël* diketahui).

b) Stelsel Anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat

Ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c) stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2) Asas Pemungutan Pajak

a) Asas domisili (asas tempat tinggal)

Semua uang yang diperoleh penduduk di dalam suatu wilayah, baik yang diperoleh di dalam negeri maupun di luar negeri, dikenakan pajak oleh negara. Aturan ini hanya relevan untuk wajib pajak dalam negeri.

b) Asas sumber

Di mana pun seseorang tinggal, suatu negara masih dapat mengenakan pajak atas penghasilannya jika diperoleh di dalam negara tersebut.

c) Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3) Sistem Pemungutan Pajak

a) *Official Assessment System*

Proses di mana kewajiban pajak warga negara dipastikan dan dikumpulkan atas nama pemerintah (fiskus). Yang memiliki ciri ciri:

- Wewenang ada pada fiskus untuk memutuskan berapa banyak pajak yang harus dibayar.
- Wajib pajak bersifat pasif.
- Setelah menerima pemberitahuan ketetapan pajak dari pemerintah, utang pajak segera timbul.

b) *Self Assessment System*

Perpajakan ketika pelapor diberi wewenang dalam menghitung kewajiban pajak mereka sendiri. Ciri – cirinya :

- Wewenang mencari tahu berapa banyak pajak yang harus dibayar pada akhirnya jatuh pada Wajib Pajak sendiri.
- wajib pajak yang berperan aktif dalam proses perpajakan dengan menentukan kewajiban perpajakannya sendiri, melakukan penyetoran pajaknya sendiri, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- Fiskus tidak banyak ikut campur dan hanya mengawasi.

c) *With Holding System*

Ini adalah cara agar orang lain selain fiskus atau Wajib Pajak sendiri menahan atau mengumpulkan pajak untuk pemerintah. Kesanggupan untuk memotong atau memungut pajak dilakukan oleh pihak selain fiskus dan wajib pajak. Hal ini ditentukan oleh suatu sistem. Ciri cirinya : wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

e) Peraturan Pajak UMKM Terbaru

Dalam rangka menekan defisit anggaran dan meningkatkan tax ratio, Pemerintah telah mengambil langkah kebijakan fiskal salah satunya dengan melakukan reformasi di bidang perpajakan. Sejalan dengan reformasi perpajakan tersebut telah dilakukan penyesuaian pengaturan kebijakan perpajakan yang bersifat komprehensif, konsolidatif, dan harmonis melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Salah satu materi yang disesuaikan yaitu ketentuan mengenai Undang-Undang Pajak Penghasilan.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022 mengubah beberapa ketentuan mengenai Pajak Penghasilan, termasuk Pajak Penghasilan (PPh) final 0,5%, yang sebelumnya diatur dalam PP 23/2018. Tarif PPh final 0,5% diberikan ketika penghasilan dari usaha Wajib Pajak dalam negeri (termasuk orang pribadi, koperasi, persekutuan komanditer, firma, perseroan terbatas, badan usaha milik desa/badan usaha milik desa bersama) memiliki peredaran bruto tidak lebih dari Rp4,8 miliar dalam 1 Tahun Pajak. Kini Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki peredaran bruto tertentu, dengan peredaran bruto sampai dengan Rp500 juta dalam satu Tahun Pajak tidak dikenakan PPh, berdasarkan Pasal 60 ayat 1 PP Nomor 55 Tahun 2022. *(JDIH BPK RI)*

2. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

a) Pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Di Indonesia, definisi usaha mikro, kecil, dan menengah bervariasi dari satu lembaga ke lembaga lainnya dan dari perundang-undangan :

1) UU No.20 Tahun 2008 tentang UMKM mengklasifikasikannya ke dalam kategori berikut:

a) Usaha mikro, juga dikenal sebagai perusahaan produktif yang dimiliki oleh individu atau badan komersial yang dimiliki oleh individu yang memenuhi persyaratan tertentu, menjadi fokus artikel ini.

b) Usaha kecil adalah entitas ekonomi mandiri yang bukan merupakan cabang atau anak perusahaan, juga tidak dimiliki, dikendalikan, atau dimasukkan secara langsung atau tidak langsung ke dalam perusahaan yang lebih besar.

c) Usaha yang termasuk dalam kategori “usaha menengah” adalah usaha yang produktif secara ekonomi dan mandiri dari usaha lain. Bisnis ini dapat dijalankan oleh pemilik tunggal atau badan hukum yang tidak dimiliki oleh, dikendalikan oleh, atau berafiliasi dengan perusahaan besar atau kecil.

2) Menurut Kementerian Koperasi dan UKM

Termasuk aset tetapnya (tanah dan bangunan), sebuah perusahaan kecil atau mikro di Indonesia dapat memiliki nilai bersih maksimal Rp. 200.000.000 dan penjualan tahunan sebesar Rp. Perusahaan menengah, di sisi lain, didefinisikan sebagai perusahaan swasta dengan aset bersih antara Rp 200.000.000 sampai Rp 10.000.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan).

Berdasarkan hal tersebut di atas, kiranya masuk akal untuk mendefinisikan “usaha mikro, kecil, dan menengah” (UMKM) sebagai usaha ekonomi produktif yang dimiliki oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang yang dimiliki, dikuasai, atau berafiliasi baik secara langsung maupun tidak langsung, tidak langsung, dan yang memenuhi kriteria tertentu.

b) Klasifikasi Sektor UMKM

Perusahaan mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi di bawah kondisi pasar yang berbeda dari perusahaan besar. Usaha kecil dan menengah (UKM) ini berbeda dari perusahaan besar dalam hal modal dan sumber daya manusia. Perusahaan mikro, kecil, dan menengah (sering disingkat "UKM") biasanya membutuhkan modal awal yang jauh lebih sedikit daripada perusahaan multinasional. Akibatnya, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lebih cenderung beroperasi dalam ekonomi sektor informal.

Dari sudut pandang pertumbuhannya, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terbagi dalam empat kategori berbeda:

- 1) *Livelihood Activites* Usaha mikro, kecil, dan menengah digunakan sebagai kesempatan kerja untuk mencari nafkah, yang lebih umum dikenal sebagai sektor informal. Pedagang kaki lima akan menjadi salah satu contohnya.
- 2) *Mikro Enterprise* adalah usaha kecil yang beroperasi lebih seperti pengrajin dan kurang seperti pengusaha. Ilustrasi yang bagus adalah kafe rumahan.
- 3) *Small Dynamic Enterprise* Perusahaan memenuhi kriteria usaha mikro, kecil, atau menengah karena bersifat kewirausahaan dan terbuka untuk subkontrak dan ekspor. Contoh : Usaha grabah di Indonesia yang diekspor di beberapa Negara Eropa.
- 4) *Fast Moving Enterprise* adalah UMK yang digerakkan oleh wirausaha yang berpotensi untuk berkembang menjadi UKM atau Usaha Besar (UB).

Tabel 0-1
kriteria UMKM

Informasi	Bisnis mikro	Bisnis kecil	Bisnis Menengah
Karyawan	1- 4 orang	5-19 orang	20-99 orang
Aset (kekayaan bersih)	Rp 50 juta	Rp 50 juta – Rp 500 juta	Rp 500 juta – Rp 10 miliar
Omzet penjualan	Rp300 juta/tahun	Rp 300 juta – Rp 2,5 miliar	Rp 2,5 Miliar – Rp 50 Miliar

Sumber: UU no. 20 tahun 2008

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk mendapatkan penghasilan pajak yang diinginkan, wajib pajak harus mematuhi kewajiban perpajakannya. Secara umum, jumlah penerimaan pajak yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas penduduk mengikuti hukum dalam hal membayar bagian pajak yang adil.

Menurut (Megahsari et al., 2016; 1034), kepatuhan wajib pajak berarti:

“Dengan membuat NPWP, mengisi pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak tepat waktu tanpa ada paksaan, serta memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, Wajib Pajak telah melaksanakan hak dan kewajibannya berdasarkan hukum pajak yang berlaku.”

Kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 sebagaimana dikutip dalam (Siat et al, 2013) adalah sebagai berikut:

“ Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan memenuhi tanggung jawab perpajakan seseorang sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan perpajakan suatu negara dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di dalamnya.”

Istilah "kepatuhan" digunakan untuk menggambarkan situasi di mana seseorang diminta untuk bertindak dengan cara tertentu tanpa meminta persetujuan mereka sebelumnya, dan kondisi ini sering diberikan dan dipublikasikan oleh otoritas yang diakui di wilayah tersebut. Oleh karena itu, ciri utama dari istilah “penyelesaian kewajiban wajib pajak” adalah perilaku wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya, yang harus diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang diatur dengan jelas.(Hasanuddin ,2018). Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.menurut (Suci Wulandari,Limajatini 2022) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan ketika wajib pajak berusaha memahami dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan berdasarkan hukum yang berlaku.

terdapat 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan

dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan.(Christianty,Limajatini n.d.).

Oleh karena itu, dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tindakan wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang relevan dan aturan pelaksanaan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian peraturan. Jika Anda ingin mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) setelah memenuhi standar subjektif dan objektif, Anda harus mendaftarkan ke KPP yang wilayah layanannya mencakup rumah dan tempat usaha Anda. Ketika Wajib Pajak ingin menggunakan hak dan kewajibannya, hal itu dapat dilakukan dengan membuktikan identitasnya dengan NPWP.
- 2) Pajak yang terutang ditentukan dengan benar dan dibayar tepat waktu. Formulir Setoran Pajak digunakan untuk mengirimkan pajak yang telah dihitung ke kas negara melalui bank atau jasa pos (SSP).

- 3) Menyelesaikan utang pajak tepat waktu. Tunggakan pajak adalah jumlah pajak yang terutang wajib pajak tetapi belum dibayar sejak tanggal pertama kali dikenakan denda.
- 4) Sesuai dengan surat pemberitahuan permintaan umpan balik. SPT masa harus disampaikan ke KPP paling lambat 20 hari setelah berakhirnya masa pajak, sedangkan SPT tahunan harus disampaikan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak orang pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Jika wajib pajak terlambat atau tidak menyampaikan SPT, maka akan dikenakan sanksi administratif.

b) Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Wajib Pajak didefinisikan sebagai setiap orang pribadi atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Setiap orang yang terlibat dalam sistem perpajakan berada di bawah payung ini. Hak-hak wajib Pajak menurut Undang-Undang RI No 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a) Beberapa periode pajak dapat dilaporkan dalam satu surat pemberitahuan masa.
- b) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

- c) Memperpanjang selama 2 (dua) bulan untuk menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dengan menyampaikan pemberitahuan kepada Direktur Jenderal Pajak secara tertulis atau dengan cara lain.
- d) Dalam hal Direktur Jenderal Pajak belum memulai pemeriksaan, ia dapat menyampaikan pernyataan tertulis untuk mengubah Surat Pemberitahuan yang telah diajukan sebelumnya.
- e) Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dapat diajukan.
- f) Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas:
- SK kurang bayar.
 - Ketentuan kurang bayar tambahan.
 - surat ketetapan pajak lebih bayar
 - Surat ketetapan pajak nihil
 - Pajak yang dipungut atau dipotong oleh pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g) Banding atas Surat Keputusan Keberatan kepada otoritas pajak yang berwenang.

- h) Menunjuk surat kuasa dengan kewenangan khusus untuk melaksanakan hak dan melunasi kewajiban berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007, tanggung jawab perpajakan wajib pajak meliputi:

- a) Wajib Pajak harus mendaftarkan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau domisili Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP apabila Wajib Pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b) Untuk dapat diakui sebagai Pengusaha Kena Pajak, orang pribadi harus mendaftarkan usahanya kepada Direktorat Jenderal Pajak yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal/domisili dan tempat kegiatan ekonominya.
- c) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- d) Dalam hal persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dipenuhi, SPT yang ditulis dalam bahasa Indonesia dan disampaikan dalam mata uang selain rupiah dapat diterima.

- e) Melakukan pembayaran atau penyetoran pajak ke kas negara dengan cara yang ditentukan dengan atau sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak.
- f) melakukan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan meskipun Anda belum menerima surat ketetapan.
- g) Pekerjaan otonom dan wajib pajak orang pribadi atau operasi pajak perusahaan, serta kegiatan komersial, mengharuskan wajib pajak untuk menyelenggarakan pembukuan.
- h) Menghasilkan dan/atau meminjamkan setiap dan semua buku, catatan, surat-surat dasar, dan bukti penghasilan lainnya, operasi bisnis, pekerjaan wajib pajak yang belum dibayar, atau produk kena pajak.
- i) Berikan akses ke area yang diminta dan bekerja sama dengan inspektur sesuai kebutuhan.
- j) Memberikan informasi lain yang diperlukan saat diperiksa.

c) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Penilaian mandiri digunakan dalam sistem perpajakan Indonesia, dan kepatuhan wajib pajak sangat penting. Setiap wajib pajak bertanggung jawab untuk menyelesaikan kewajibannya

secara metodis, lengkap, dan tepat waktu. Karena kegagalan untuk mematuhi dapat menyebabkan kegiatan ilegal lainnya termasuk penghindaran pajak, penyelundupan, dan kelalaian, meningkatkan kesadaran wajib pajak akan perlunya kepatuhan sangatlah penting. Jadi, penerimaan pajak bagi negara akan turun.

Indikator kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- 1) Kesadaran untuk mendaftar sebagai wajib pajak.
- 2) Penyetoran surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu.
- 3) Menghitung dan membayar pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak.
- 4) Pembayaran tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum jatuh tempo.
- 5) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

4. Pengetahuan Perpajakan

a) Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Ketika pembayar pajak memiliki pemahaman yang kuat tentang peraturan perpajakan, mereka lebih mampu melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan perpajakan seperti mengajukan pengembalian, mengumpulkan pembayaran pajak, dan banyak lagi.

Hal ini dapat dijadikan gambaran tentang keadaan dimana wajib pajak memiliki pengetahuan atau kemampuan yang cukup untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Pengetahuan dan pemahaman tentang undang-undang perpajakan meningkat ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang kuat tentang proses penerapan peraturan tersebut. Menurut penelitian (Rasulong & Lisdayanti, 2018),

Untuk merancang sistem perpajakan yang kuat yang membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terhutang, penting untuk memahami bagaimana tingkat pengetahuan wajib pajak mempengaruhi sikap mereka terhadap sistem perpajakan yang selalu berubah. Jika wajib pajak memiliki pemahaman yang kuat tentang undang-undang perpajakan yang relevan, mereka akan dapat melaksanakan tugas perpajakannya dengan benar.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) menyatakan bahwa:

“Yang dimaksud dengan “pemahaman” adalah suatu proses, suatu tindakan pemahaman. Indonesia telah menetapkan suatu sistem penilaian sendiri di mana wajib pajak bertanggung jawab untuk menentukan kewajiban perpajakannya sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan pajaknya sendiri. Semua kewajiban perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan dengan perundang-undangan saat ini”.

Menurut As'ari (2018), yaitu:

“Pemahaman perpajakan adalah cara seseorang untuk melakukan pemahaman tentang peraturan pajak yang telah ada. Wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami peraturan – peraturan pajak dengan baik dan jelas akan menjadikan seseorang sebagai salah satu wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang baik”.

Prosedur berbagi pengetahuan yang terdiri dari komponen pemahaman wajib pajak. Pemerintah dapat memperoleh manfaat dari peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam penyelesaian tugas pajak mereka jika lebih banyak orang yang memiliki pemahaman yang kuat tentang pajak. Terlepas dari tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dan masyarakat pajak, banyak wajib pajak yang tidak atau belum secara sukarela (sukarela) melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar karena kurangnya pemahaman tentang peraturan atau kewajiban di bidang perpajakan. tidak memahami atau kurang memahami perpajakan tertentu, akan sulit bagi Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

b) Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Widayati dan Nurlis (2015) Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan, dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator wajib pajak memahami peraturan perpajakan, antara lain :

- 1) Indonesia memiliki *system self-assessment* untuk pemungutan pajak, dan hal ini dimungkinkan dengan sosialisasi peraturan perpajakan

yang efektif oleh KPP. Konsekuensinya, wajib pajak bebas memilih bagaimana mereka ingin mengajukan pengembalian, menghitung pajak, membayar, dan melaporkannya (pajak.go.id). Tujuan utama dari memiliki *sistem self-assessment* adalah agar wajib pajak secara sukarela mematuhi pengarsipan informasi perusahaan yang akurat.

- 2) Wajib Pajak lebih mungkin untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai wajib pajak, termasuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu, jika mereka mengenal dan memahami tanggung jawab tersebut. tanggung jawab .
- 3) Partisipasi dalam pelatihan kecamatan memastikan wajib pajak menyadari hak-hak mereka.
- 4) Berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen dan mahasiswa meningkatkan kesadaran akan sanksi perpajakan. Ketika pembayar pajak memiliki pemahaman menyeluruh tentang undang-undang perpajakan, mereka memiliki pemahaman yang kuat tentang konsekuensi gagal memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka.
- 5) Pengetahuan tentang tarif pajak diperoleh melalui kehadiran pada lokakarya yang diselenggarakan oleh Dinas UMKM dan Koperasi. Tarif di bawah aturan pajak, juga dikenal sebagai aturan pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), telah dipotong dari 1 persen

menjadi 0,5 persen. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 resmi memberlakukan Peraturan Perpajakan yang baru. Dengan disahkannya, PP 23 Tahun 2018 efektif dihapus dan menggantikan pendahulunya, PP 46 Tahun 2013. Sumbernya (Elsa Gunarto , 2018).

c) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika pembayar pajak memiliki pemahaman perpajakan yang lebih baik, mereka lebih cenderung untuk membayar pajak secara adil; sebaliknya, ketika wajib pajak kurang memahami perpajakan, mereka cenderung tidak membayar bagian pajak yang adil (Mulyati & Ismanto , 2021). Karena wajib pajak telah membayar pajak, berkontribusi dalam pembangunan, dan mendukung kesejahteraan masyarakat, maka tingkat literasi wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan dan penerimaan.

Wajib Pajak dapat memanfaatkan kesempatan sosialisasi dan pelatihan yang diberikan oleh pihak terafiliasi, seperti sosialisasi KPP, pelatihan kecamatan, dan sosialisasi yang diberikan oleh dosen dan mahasiswa melalui program pengabdian kepada masyarakat (Berlin Silaban1, n.d.), untuk memperluas pemahaman mereka tentang perpajakan. Wajib Pajak juga dapat membaca artikel atau sumber berita di media sosial untuk mengetahui aturan perpajakan lebih lanjut.

Dengan begitu, wajib pajak akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang peraturan pajak, tarif, manfaat, denda, dan hak. Ketika pembayar pajak memiliki lebih banyak informasi, mereka lebih cenderung mematuhi undang-undang perpajakan.

5. Sanksi Pajak

a) Sanksi Administrasi Pajak

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi persyaratan administrasi perpajakannya dapat mengakibatkan diterapkannya konsekuensi administrasi, seperti bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi yang menambah jumlah pajak yang harus dibayar karena sanksi administrasi.

Penggunaan sanksi administrasi sebagai sarana penegakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang terkait dengan pemenuhan tanggung jawab perpajakan semakin meningkat. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang bertanggung jawab untuk mengelola pajak federal dan negara bagian, tidak dapat secara sepihak mengaturnya, meskipun sifatnya memaksa, untuk memastikan tidak terjadi penggelapan pajak secara ilegal. Tujuan dari sanksi ini bukan untuk menghukum wajib pajak tetapi untuk mendorong mereka untuk lebih berhati-hati dan perhatian di masa depan.

Untuk memastikan bahwa pemungutan pajak dilakukan dengan tertib sesuai dengan tujuan yang diharapkan, pemerintah telah mengembangkan rambu-rambu yang diwajibkan oleh Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Pajak bersifat memaksa karena memiliki sanksi hukum bagi mereka yang tidak mematuhi komitmen mereka. Akibat hukum termasuk sanksi finansial.

Ada tiga jenis sanksi administrasi: denda, bunga, dan kenaikan iuran. Sejalan dengan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- 1) Sanksi Administratif Berupa Denda Menurut Saidi dalam buku Pembaruan Undang-Undang Perpajakan (2014) menyatakan bahwa: “Wajib Pajak yang tidak mentaati persyaratan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dapat dikenakan sanksi administratif berupa denda. Fiskus yang menyelenggarakan administrasi perpajakan baik pusat maupun daerah melaksanakan pelaksanaan sanksi tersebut dalam rangka penegakan peraturan perpajakan.

Untuk kegagalan untuk melaporkan, hukuman administratif mungkin termasuk denda. Sanksi bagi penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) yang terlambat dari yang dipersyaratkan diatur, misalnya dalam Pasal 7 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- 2) Sanksi yang dikenakan oleh administrasi berupa bunga klaim Saidi dalam bukunya Pembaharuan Undang-undang Perpajakan (2014) bahwa:

“Ketika wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan dalam memenuhi tanggung jawabnya, pemerintah dapat dan sering menerapkan konsekuensi administratif berupa bunga. Dimana kewajiban membayar semua pajak yang terutang pada tanggal jatuh tempo yang ditetapkan undang-undang.

Sanksi administrasi berbasis bunga terbagi menjadi tiga golongan, yaitu sanksi atas pembayaran pajak yang dilakukan melalui invoice, sanksi atas bunga atas invoice, dan sanksi ketetapan pajak atas kelebihan pajak. Bunga sering dinilai baik untuk utang pajak awal maupun utang tambahan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran komitmen pembayaran pajak. Pembayaran atau penyetoran pajak berdasarkan pajak dikenakan 2 persen per bulan, dihitung sejak tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- 3) Sanksi dari administrasi berupa kenaikan iuran Seperti diungkapkan Djafar Saidi :

“Petugas pajak dapat menerapkan sanksi administrasi kepada wajib pajak berupa kenaikan tarif selama pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hanya wajib pajak yang tidak membayar seluruh jumlah pajak yang terutang yang dikenai sanksi administrasi berupa kenaikan.

Sanksi administrasi berupa kenaikan bertujuan untuk mencegah penghindaran pajak yang dapat mengakibatkan kerugian pada pendapatan negara. Hukuman diterapkan jika terjadi pelanggaran peraturan perpajakan. Pelanggaran larangan pembukuan, misalnya, akan mengakibatkan pajak terutang sebesar 50% berdasarkan Pasal 13 Ayat (1) huruf b dan Ayat (3) huruf a Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

b) Sanksi Pidana Pajak

Sanksi pidana pajak merupakan bentuk kedua dari sanksi perpajakan. Akibat pidana ini juga ditentukan atau diberikan di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak yang terbukti melakukan pelanggaran yang disengaja atau tidak disengaja, terutama yang menimbulkan tuntutan pidana.

Sanksi atas pelanggaran Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 Tahun 2009 terbagi dalam tiga kategori. :

- Denda Pidana : Sanksi keuangan yang dikenakan pada warga negara, pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma..
- Pidana kurungan : hanya diancamkan pada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Pada ketentuan mengenai denda pidana diganti dengan pidana kurungan selama lamanya sekian.

- Pidana Penjara : Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Manipulasi data, seperti pemalsuan atau penyembunyian informasi pajak, dapat menjadi tuntutan pidana dengan sendirinya. Sanksi pidana pajak juga akan dikenakan untuk setiap kasus penghindaran pajak sebagai berikut :

- Mereka yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau yang menyampaikan SPT dengan informasi palsu berisiko dituntut pidana dengan hukuman hingga 12 bulan penjara. Denda minimal 100% dari pajak yang terutang dan denda maksimal 200% dari pajak yang terutang.
- Ancaman pidananya antara lain pidana penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling banyak 4 kali pajak terutang bagi yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri agar tidak menerima NPWP atau mengukuhkan PKP, menyalahgunakan hak NPWP atau PKP, gagal menyimpan catatan pajak, atau gagal membayar pajak.
- Wajib Pajak yang pernah dihukum pidana di masa lalu untuk pelanggaran yang sama dan yang melakukannya lagi dalam waktu

satu tahun setelah masa pidana sebelumnya akan menghadapi hukuman yang dua kali lebih berat dari hukuman semula.

Sanksi pidana pajak ini dirancang untuk pembayar pajak yang menyebabkan kerugian keuangan yang besar bagi negara melalui kecerobohan, kecerobohan, atau kelalaian besar. Biasanya dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan hukuman yang keras.

c) Indikator Sanksi Perpajakan

Indikator sanksi pajak menurut Adam Smith, seperti disampaikan dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:63), adalah sebagai berikut:

- 1) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
- 2) Sanksi perpajakan bersifat non-compromising (tidak sewenang-wenang), tidak ada toleransi.
- 3) Sanksi yang diberikan harus seimbang.
- 4) Sanksi yang diberikan harus segera memberikan efek jera
- 5) Sanksi sesuai dengan ruang lingkup peraturan perundang-undangan.

d) Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban wajib pajak, serta kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi terhadap tugas perpajakan, dapat dicapai melalui penerapan denda pajak. Wajib Pajak akan lebih cenderung mematuhi persyaratan pajak jika mereka terancam

hukuman, dan ini akan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum (Hazmi et al., 2020 via Hantono & Sianturi , 2021). Tampaknya beralasan bahwa hukuman yang lebih keras untuk pelanggaran pajak akan berfungsi sebagai pencegah dan mendorong orang untuk lebih taat hukum.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan sanksi yang berat kepada mereka yang tidak membayar pajaknya. Bahaya denda yang jelas dan nyata akan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Semakin lama seorang wajib pajak memiliki tunggakan yang belum dibayar, semakin sulit untuk melunasi utangnya. Telah dibuktikan (Adhimatra & Noviari , 2018) .

Ketika pembayar pajak diberi tahu tentang konsekuensi berat dari penghindaran pajak, jumlah kasus seperti itu menurun, dan pembayar pajak lebih mungkin membayar pajak mereka tepat waktu. Wajib pajak yang takut akan dampak dari pemerintah karena gagal membayar bagian pajak mereka yang adil lebih cenderung mematuhi otoritas pajak ketika denda pajak diberlakukan (Mumu et al., 2020).

6. Kualitas Pelayanan Fiskus

a) Pengertian kualitas pelayanan perpajakan

Menurut (Bayu Caroko , 2015), pelayanan pajak didefinisikan sebagai berikut:

"Layanan adalah tindakan membantu orang lain yang membutuhkan empati dan hubungan antarpribadi untuk berhasil."

Pelayanan perpajakan yang berkualitas didefinisikan sebagai berikut oleh Lena Ellitan dalam Heizer and Render (2016:90):

"Istilah kualitas pelayanan perpajakan mengacu pada cara wajib pajak dibantu, yang meliputi tetapi tidak terbatas pada sikap yang menyenangkan, pandangan yang optimis, dan rasa hormat yang sehat."

Di sisi lain, ciri-ciri pelayanan perpajakan yang berkualitas tinggi seperti yang didefinisikan oleh I Gede Putu Pranadata (2014: 28):

"Petugas pelayanan pajak di Indonesia dituntut untuk memiliki keahlian yang kuat dalam semua topik yang berkaitan dengan perpajakan, karena kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang mendorong minat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya sangat tergantung pada kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima. Untuk menjaga kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya, fiskus perlu memainkan peran yang lebih dari sekadar sebagai pemeriksa, namun sejauh ini belum demikian.

Apakah wajib pajak memenuhi tanggung jawab pajak mereka tergantung pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

Terlepas dari kenyataan bahwa pekerjaan fiskus selama ini hanya berorientasi pada pemeriksa, memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka membutuhkan lebih dari sekadar pemeriksa.

Tindakan melayani orang lain (membantu mengatur atau mempersiapkan semua kebutuhan yang dibutuhkan seseorang). Pejabat yang tugasnya memungut pajak dari masyarakat disebut juga fiskus. Penyediaan jasa fiskus dapat dilihat sebagai sarana dimana petugas pajak dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi semua kebutuhannya. Efektivitas layanan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kecenderungan warga negara untuk membayar bagian pajak yang adil.

Dengan demikian, otoritas pajak berkewajiban untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan perlunya membayar pajak dan untuk selalu memberikan pelayanan yang sopan dan tegas kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak memiliki nilai yang sangat besar karena meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggung jawabnya untuk membayar pajak.

Seluruh jajaran DJP diharapkan dapat mentaati kode etik yang diamanatkan Menteri Keuangan bagi insan DJP. Karyawan diharapkan untuk mengikuti pedoman yang digariskan dalam kode etik kepegawaian dalam pekerjaan sehari-hari dan interaksi satu sama lain. Meningkatkan disiplin karyawan, memastikan kepatuhan terhadap peraturan, menyelesaikan tugas, dan membina lingkungan kerja yang sehat adalah tujuan penegakan kode etik. Program ini juga berusaha untuk menjaga agar karyawan tetap puas dengan kondisi kerja mereka dan mendorong tumbuhnya perilaku profesional yang bermanfaat baik bagi perusahaan maupun karyawannya.

b) Indikator Kualitas Pelayanan Fiskal

Berikut indikator kualitas layanan pajak yang menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2015:48) :

- 1) *Reliability*, Dalam konteks ini, keandalan mengacu pada konsistensi perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya sesuai waktu yang disepakati untuk layanan dan konsistensinya dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali.
- 2) *Assurance* (jaminan/kepastian) Janji yang dimaksud adalah cara yang dilakukan anggota staf untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
- 3) *Empathy* yaitu bersimpati terhadap keluhan wajib pajak dan tanggap terhadap kebutuhan mereka.

Fiskus memberikan perhatian personal dan memprioritaskan kepuasan pelanggan, layanannya dapat diandalkan dan bebas risiko.

4) *Tangible* (penampilan fisik) Daya tarik estetika dari fitur fisik suatu lokasi dipertaruhkan di sini. Semua hal yang dilihat dan disentuh klien setiap kali mereka berinteraksi dengan perusahaan, sehingga mereka dapat memperoleh gambaran tentang kualitas layanan berdasarkan tampilan dan perasaan perusahaan.

5) *Responsiveness* Dalam konteks ini, "responsiveness" mengacu pada kecenderungan dan kemampuan anggota staf dalam membantu, menanggapi, menginformasikan, dan kemudian memenuhi kebutuhan pelanggan.

Jelas dari penjelasan di atas bahwa keandalan, jaminan/kepastian, empati, daya tarik fisik, dan daya tanggap petugas pajak merupakan faktor penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

c) Pengaruh fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Dirjen Pajak menekankan pentingnya memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas dalam Surat Edaran No. SE-45/PJ/2007, yang berbunyi:

“Pelayanan merupakan pusat dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak kepada DJP.”

Salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak adalah memastikan bahwa warga negara menerima layanan berkualitas tinggi (Rahayu & Suhayati , 2010: 28). Tujuannya adalah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan, dan keluaran lembaga pajak. Layanan pajak yang lebih baik menghasilkan pelanggan yang lebih bahagia, yang cenderung mengajukan dan membayar pajak tepat waktu. Jadi, data mendukung pernyataan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat ketika otoritas pajak memberikan layanan berkualitas tinggi.

7. Manfaat yang Dirasakan Wajib Pajak

Aturan umumnya adalah seseorang akan ragu-ragu untuk bertindak dengan cara yang tidak menguntungkan secara langsung. Menurut *Theory of planned behavior*, variabel sikap terbentuk dari praduga seseorang tentang hasil dari tindakan seseorang.

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh wajib pajak yang mendapatkan keuntungan pajak. Pemahaman wajib pajak tentang manfaat pajak merupakan evaluasi atau pandangan atas

keuntungan yang diperoleh sebagai akibat dari jumlah yang dibayarkan. Jika wajib pajak tidak melihat nilai apa pun dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemungkinan besar dia akan memilih untuk tidak melakukan apa-apa. Perspektif wajib pajak tentang pentingnya pembayaran pajak dikembangkan, dan dia didorong untuk memenuhi tugasnya, jika dia merasakan manfaat atau keuntungan yang signifikan dari membayar pajak. Ada potensi yang signifikan untuk mendorong wajib pajak untuk secara sukarela mematuhi kewajiban perpajakan mereka dengan memberikan penghargaan positif kepada mereka yang melakukannya.

Secara khusus, *Fiscal Psychology Model* digunakan (Komara, 2019, dikutip dalam Sari et al., 2022) dalam penelitian ini. Model ini menekankan bagaimana kegagalan pembayar pajak untuk mewujudkan manfaat pribadi atau sosial dari membayar bagian pajak yang adil dapat menjadi akar penyebab penggelapan pajak dan bentuk ketidakpatuhan lainnya. Tujuan dari paradigma ini adalah untuk meningkatkan rule-following dengan menginvestigasi bagaimana pandangan orang dipengaruhi oleh kebijakan ekonomi dan politik. Semakin besar nilai tunjangan yang diterima wajib pajak sebagai akibat dari pembayaran pajak, atau semakin besar jumlah tunjangan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh.

Wajib pajak merasakan keuntungan membayar pajak, seperti yang digariskan oleh Butar butar dkk, (2014). Ini termasuk hasil positif dan negatif dari membayar pajak. Berkontribusi untuk kebaikan bersama dengan membayar bagian pajak yang adil adalah demi kepentingan terbaik semua orang. Studi Doerrenberg dan Peichl tahun 2017 menemukan bahwa kepatuhan pajak meningkat ketika warga negara diberikan fasilitas publik sebagai imbalan atas pembayaran mereka. mempengaruhi pembayar pajak dengan cara yang nyata.

B. Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 0-2
Penelitian Sebelumnya

No .	Peneliti sebelumnya	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	(Wijaya, Anita 2021)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, dan Pengetahuan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Menurut temuan penelitian, : Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 2. pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2	(Rahmatin, 2022)	Pengamatan Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama studi kasus Pulogadung).	Kesimpulan yang ditarik dari studi tersebut menunjukkan bahwa: 1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak terpengaruh oleh sosialisasi perpajakan. 2. sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 3. Kepatuhan individu tidak dipengaruhi oleh tarif pajak.
3	Cynthia Wijaya, (2019)	Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Teluk Naga Kabupaten Tangerang)	Menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan dan sanksi administrasi dengan Memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .variabel independen berpengaruh Terhadap Variabel Dependen.

4	(Metasari, 2019)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pendidikan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di PT. Supra Teratai Metal).	di PT. Supra Lotus Metal variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Menurut PT. Penelitian Supra Lotus Metal, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Sanksi Perpajakan.
5	(Lorencia, 2018)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pendidikan Wajib Pajak, Bantuan Finansial, Sikap Wajar, dan Sanksi (Studi Kasus di PT Bank Central Asia, Tbk . KCU Tangerang)	1.Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2.Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6	(Deliyana, 2021)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan Kewajiban Perpajakan Oleh Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Di Kota Tangerang.	<p>Hasil yang diperoleh adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap pelaporan kewajiban perpajakan. 2. Pelaporan kewajiban perpajakan dipengaruhi secara signifikan oleh ancaman sanksi perpajakan.
7	(Agatha, 2019)	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dipengaruhi oleh Pendidikan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Terkait Keuangan (Studi Kasus pada Karyawan PT. Propan Raya)	kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di PT. Propan Raya.
8	(Marcelina, 2020)	Implikasi Terhadap Pendidikan Wajib Pajak, Literasi Keuangan, dan Pengenalan Electronic Filing Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Oleh Orang Pribadi Yang Mengoperasikan UMKM Di Kota Tangerang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial penerapan e-filing dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan. 2. Variabel Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan 3. Ada korelasi yang cukup besar antara kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak dan tiga faktor yang saling terkait adopsi E-Filing, literasi pajak, dan kesadaran wajib pajak.

9	(Yuliyanti, 2018)	Manfaat Program New Pathways to Work, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan (Studi Kasus UKM di Kota Surakarta)	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kepatuhan Wajib Pajak meningkat secara nyata ketika Wajib Pajak merasa dipahami. 3. Dengan cara yang menguntungkan dan penting, pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
10	(Kusumafanto, 2018)	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Apa Peran Kualitas Layanan, Sanksi, Biaya, E-Filing, dan Pengetahuan Pajak. (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta)	<p>Penelitian ini menegaskan bahwa sanksi perpajakan dan penggunaan electronic filing ternyata berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan yang diberikan, harga kepatuhan pajak, atau tingkat keahlian perpajakan wajib pajak.</p>

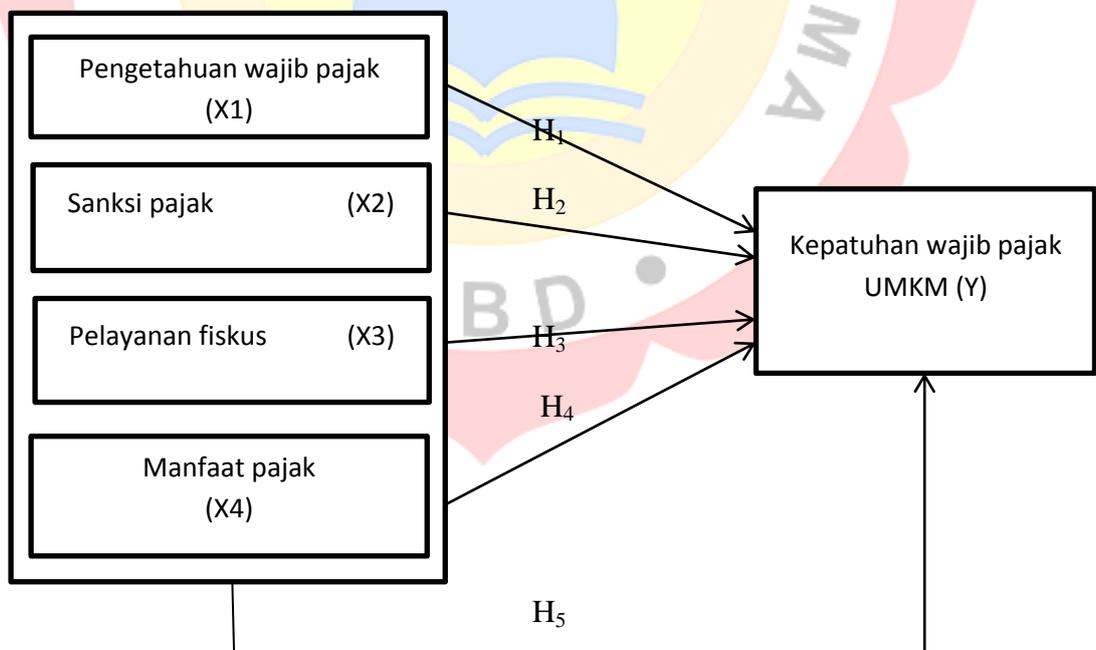
11	(Novena Surya & Simbolon, 2022)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Program Samsat Corner, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Jakarta Utara)	Hasil riset menunjukkan bahwa Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih patuh karena adanya program SAMSAT corner, Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor
12	(Herijawati & Anggraeni, 2018)	Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Perhitungan & Pembayaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Kecamatan Neglasari	Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kemudahan perhitungan dan pembayaran pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan kewajiban perpajakan pada sektor usaha kecil dan menengah dengan nilai signifikansi masing-masing sosialisasi perpajakan sebesar 0.000, pemahaman perpajakan sebesar 0.000, kemudahan perhitungan dan pembayaran pajak sebesar 0.001.

Sumber : Data diolah 2022

Seperti dapat dilihat dari tabel di atas, beberapa peneliti telah meneliti berbagai aspek kepatuhan wajib pajak dan implikasinya. Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini. Penulis menentukan variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Kerangka Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini pengetahuan perpajakan (X 1), sanksi perpajakan (X 2), pelayanan fiskus (X3) dan manfaat pajak (X 4). Variabel dependen yang dipakai yaitu Kepatuhan wajib pajak UMKM (Y), Adapun kerangka pemikiran yaitu :



Gambar II. 1

Kerangka Penelitian

D. Perumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017, 63) menyatakan bahwa:

“Hipotesis adalah solusi sementara untuk pernyataan masalah penelitian, yang sering disajikan dalam bentuk frase. Ini ditegaskan sementara karena bukti yang digunakan untuk menginformasikan jawaban hanya berasal dari teori yang berlaku dan bukan dari survei atau eksperimen sistematis.

Validitas suatu hipotesis hanya dapat ditetapkan dengan pengujian yang ketat, yang membutuhkan penggunaan prosedur yang kebal terhadap bias yang diperkenalkan oleh para peneliti yang menyusun dan mengevaluasi gagasan tersebut. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis dan evaluasi terhadap konsep dampak antar variabel terpilih dalam penelitian ini. Tes independen dan interdependen dilakukan pada variabel-variabel ini. Asumsi penelitian yang berkembang sebagian besar disebabkan oleh variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Pelayanan Fiskus (X3), Manfaat pajak (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y) adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pengetahuan tentang persyaratan perpajakan diharapkan dapat mempermudah proses pembayaran pajak bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. Kurangnya pengetahuan tentang hukum perpajakan dapat menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak. Sebaliknya, jika seorang wajib pajak berpengalaman dalam masalah perpajakan, ia akan dengan setia

memenuhi kewajiban hukumnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian yang dihipotesiskan adalah sebagai berikut:

H1 : Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak (X 1).

2. Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Wajib Pajak yang tidak mengikuti aturan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya menghadapi sanksi administrasi. Dalam hal wajib pajak tidak memenuhi persyaratan yang diatur dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, petugas pajak yang membidangi pajaknya dapat menerapkan konsekuensi administratif.

Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Manfaat Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak diterbitkan (IZZATI & MEIRANTO 2017). Menyatakan, wajib pajak lebih mungkin untuk mematuhi hukum ketika mereka dihadapkan dengan sanksi pajak, petugas pajak, dan pemahaman umum tentang pajak dan kesadaran pajak.

Dapat dikatakan bahwa denda pajak yang relevan akan mempengaruhi keinginan untuk melakukan tindakan kepatuhan pajak, dengan wajib pajak menerima manfaat positif, dalam bentuk menghindari hukuman, dari terlibat dalam perilaku kepatuhan pajak. Salah satu alasan masyarakat membayar pajak sebagaimana mestinya adalah karena takut

terkena sanksi. Sanksi atas ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan berfungsi sebagai insentif bagi wajib pajak untuk menghindari pelanggaran hukum. Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian yang dihipotesiskan adalah sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh Sanksi Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3. Pengaruh Pelayanan Fiskal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kepatuhan wajib pajak dengan kewajiban hukum mereka untuk membayar pajak sebagian besar bergantung pada tingkat di mana otoritas pajak memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada wajib pajak. Tingkat kepatuhan kemungkinan akan meningkat jika otoritas pajak dianggap membantu, adil, dan jujur, dan jika mereka memberi wajib pajak akses ke informasi yang relevan dan layanan praktis.

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskal, Sikap Rasional, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” oleh (Sonia Lorensia 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian yang dihipotesiskan adalah sebagai berikut:

H3 : Pelayanan Fiskal (X_3) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3. Pengaruh Pelayanan Fiskal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kepatuhan wajib pajak dengan kewajiban hukum mereka untuk membayar pajak sebagian besar bergantung pada tingkat di mana otoritas pajak memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada wajib pajak. Tingkat kepatuhan kemungkinan akan meningkat jika otoritas pajak dianggap membantu, adil, dan jujur, dan jika mereka memberi wajib pajak akses ke informasi yang relevan dan layanan praktis.

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskal, Sikap Rasional, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” oleh (Sonia Lorensia 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian yang dihipotesiskan adalah sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh Pelayanan Fiskus (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).

4. Pengaruh Manfaat yang Dirasakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Aturan umumnya adalah seseorang akan ragu-ragu untuk bertindak dengan cara yang tidak menguntungkan secara langsung. Menurut teori perilaku terencana, variabel sikap terbentuk ketika seorang individu membentuk seperangkat keyakinan atau penilaian tentang hasil dari suatu aktivitas tertentu.

Semakin banyak atau besar manfaat yang diperoleh wajib pajak setelah melakukan pembayaran pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh. Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian yang dihipotesiskan adalah sebagai berikut:

H4 : Terdapat pengaruh manfaat yang dirasakan wajib pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskal dan Manfaat Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Berdasarkan hipotesis bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak, maka semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, persepsi sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor tersebut telah diteliti oleh (ANDINI, 2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (Hasugian, 2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak/fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H5 : Terdapat pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskal dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti perlu menggunakan metodologi penelitian yang tepat untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah yang dihadapi dan solusi yang ditawarkan.

Menurut (Fatihudin 2015; 28) menyatakan bahwa:

"Penelitian kuantitatif objektif melibatkan pengumpulan dan studi data numerik secara sistematis melalui penerapan metode analisis statistik."

Metode kuantitatif digunakan dalam penyelidikan ini. Proses di mana peneliti menggunakan metode statistik untuk mengevaluasi data mencoba memverifikasi hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya dan mengembangkan kesimpulan berdasarkan hasil tersebut.

B. Objek Penelitian

Obyek studi adalah tujuan ilmiah ke arah mana upaya pengumpulan data diarahkan sehingga informasi yang diinginkan dapat diperoleh dengan cara yang dapat diandalkan, objektif, dan valid tentang suatu hal (variabel tertentu).

Dengan menggunakan instrumen kuesioner, penelitian ini menguji hubungan antara variabel bebas (X) yang terdiri dari pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak, dan variabel terikat (Y) yang terdiri dari kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

Skala ordinal, jenis skala yang dimaksudkan untuk mengukur gagasan dan perspektif orang tentang masalah sosial, digunakan untuk menentukan nilai variabelnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh berbagai faktor antara lain pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan yang diberikan fiskus, dan manfaat perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Metode Penelitian Kuantitatif, ditulis oleh Muhamad Hanafi ((2016,24) melalui Wijaya, 2021):

“Data dimaknai sebagai bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan yang menunjukkan fakta. Data yang baik dalam proses penelitian adalah data yang dapat dipercaya kebenarannya (valid), tepat waktu dan mampu mencakup ruang lingkup yang luas, relevan serta dapat memberikan gambaran utuh mengenai masalah penelitian yang sedang diteliti.”

Ada dua bentuk data penelitian yang dapat digunakan dalam studi deskriptif: data kualitatif dan data kuantitatif. Data penelitian kuantitatif adalah penelitian yang membahas tujuan penelitian melalui penelitian empiris yang melibatkan pengukuran analisis numerik, sedangkan data penelitian kualitatif adalah penelitian bisnis yang berfokus pada penyediaan interpretasi fenomena kompleks tanpa bergantung pada pengukuran numerik.

Data primer dan sekunder digunakan untuk melengkapi penyelidikan ini. Data primer mencakup informasi yang diperoleh melalui pengalaman langsung, seperti wawancara atau pendapat partisipan dalam suatu penelitian, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian maupun hasil pengujian. Sugiyono (2018: 456) mendefinisikan data sekunder sebagai informasi yang dikumpulkan dari sumber selain sumber asli itu sendiri, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. .

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yaitu subjek dari mana data tersebut diperoleh. Subjek penelitian yang dimaksud dapat berupa benda, manusia, tempat dan sebagainya. Jenis sumber data terbagi menjadi 2 yaitu data penelitian kualitatif dan data penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif yaitu data pemahaman terhadap fenomena atau gejala sosial karena bersifat to learn about the people (masyarakat sebagai subjek)

sedangkan penelitian kuantitatif lebih bersifat explanation (menerangkan, menjelaskan).

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian penulis. Data sekunder akan dikumpulkan melalui UKM dan dinas koperasi, sedangkan data primer akan dikumpulkan melalui survei terhadap mereka yang memiliki NPWP atau wajib pajak yang memiliki UMKM. Berikut adalah daftar pertanyaan yang disertakan dalam kuesioner, yang masing-masing akan diisi oleh responden dan dinilai dalam skala ordinal dengan lima kemungkinan jawaban:

- ST = 1
- TS = 2
- KS = 3
- S = 4
- SS = 5

D. Teknik pengumpulan data

Menurut penulis Metodologi Riset Bisnis, Sugiyono (2017, 225):

“ Kuesioner adalah salah satu jenis alat pengumpulan data dimana responden diminta untuk menjawab sekumpulan pertanyaan atau sekumpulan pernyataan tertulis.”

Istilah "pengumpulan data" mengacu pada proses pengumpulan informasi tentang suatu objek, karakteristik dan nilai variabel. Pemrosesan data, di sisi lain, menerapkan algoritme yang telah ditentukan sebelumnya ke data mentah untuk mengekstrak informasi ringkasan. Peneliti mengumpulkan data primer dengan mengirimkan kuesioner kepada sampel populasi dan kemudian memilih tanggapan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang dimaksud dengan "populasi" didefinisikan sebagai berikut: (Sugiyono 2017, 135 melalui (Wijaya , 2021):

"Bagian generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Sedangkan (Arikunto , 2013, 173 melalui Wijaya, 2021) mendefinisikan populasi sebagai:

"Semua orang yang berpartisipasi dalam studi. Jadi, ketika kita berbicara tentang populasi, kita mengacu pada semua orang yang akan dipekerjakan dalam penelitian ini, bukan hanya mereka yang memiliki tingkat kemiripan yang tinggi.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pemilik UMKM yang berada di Kec.Cibodas Tangerang. Berdasarkan data yang terkumpul, terdapat 7.012 Wajib Pajak yang merupakan pemilik usaha di Kecamatan Cibodas Tangerang (Dinas Koperasi dan UKM Tangerang).

2. Sampel

Menurut buku Metodologi Penelitian Bisnis karya Sugiyono (2017; 54) sampel yaitu :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.”

Pada penelitian ini penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin :

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

Sumber: (Sugiyono, 2017)

$$n = \frac{7012}{1 + 7012 \times 0,01} = \frac{7012}{71,12} = 98,5939$$

Informasi :

n = ukuran sampel.

N = Ukuran populasi.

e = kesalahan yang ditentukan, tetapi masih dapat ditoleransi. Tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 10%. Maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan 99 sampel.

Strategi sampel yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah *accidental sampling*. seperti yang didefinisikan oleh Sugiyono (2016: 85), *Accidental Sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, berarti siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel asalkan individu yang teridentifikasi memenuhi syarat sebagai sumber data. ”.

Tujuan pengambilan sampel yaitu karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya serta populasi terlalu banyak sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan pengambilan data secara menyeluruh. Maka dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi.

F. Operasional Variabel Penelitian

Mengutip (Nurdin & Hartati , 2019) tentang variabel operasional:

"Variabel operasional adalah variabel secara operasional yang dapat diamati yang memungkinkan peneliti melakukan pengukuran yang tepat atau melakukan pengamatan terhadap suatu objek atau fenomena."

Variabel independen dan variabel dependen sama-sama digunakan dalam penelitian. Perlu untuk menempatkan batasan pada variabel dengan definisi operasional variabel untuk mengukurnya.

Pengertian operasionalisasi variabel menurut (Putra 2018) adalah penjelasan mengenai variabel- variabel yang akan digunakan pada penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam dan mencakup dimensi, indikator, alat ukur, dan skala.

Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen yang digunakan:

Tabel 0-1
Variabel Penelitian Operasional

No	Variabel	Indikator	
1	Pengetahuan perpajakan (X1)	1. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan 2. Pemahaman kewajiban sebagai Wajib Pajak 3. Pengetahuan tentang hak sebagai wajib pajak 4. Pengetahuan tentang Sanksi Perpajakan 5. Pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak.	Skala ordinal

2	Sanksi pajak (X2)	<ol style="list-style-type: none">1.Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.2.Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada toleransi.3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.4.Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.5. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.	Skala ordinal
---	----------------------	---	---------------

3	Layanan Fiskus (X3)	<p>1. <i>Reliability</i> (keandalan) Yaitu Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat.</p> <p>2. <i>Assurance</i> (jaminan/kepastian) yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan</p> <p>3. <i>Empathy</i> (empati) yaitu mampu memahami masalah pelanggan</p> <p>4. <i>Tangible</i> (penampilan fisik) Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik.</p> <p>5. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan dalam memberi bantuan</p>	Skala ordinal
4	Manfaat yang dirasakan (X4)	<p>1. Peningkatan pelayanan publik</p> <p>2. Pembangunan infrastruktur</p> <p>3. Bantuan di bidang kesehatan</p> <p>4. Tersedianya sarana dan prasarana publik</p> <p>5. Bantuan di bidang pendidikan</p>	Skala ordinal

5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1.Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. 2.Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu. 3.Menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak. 4.Pembayaran tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum jatuh tempo. 5.Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.	Skala ordinal
---	---------------------------------	--	---------------

Untuk mendapatkan penilaian dan mengetahui persepsi dari setiap jawaban yang diberikan responden, penelitian ini menggunakan salah satu skala pengukuran yaitu skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur setuju atau tidaknya seseorang terhadap suatu obyek dalam penelitian, dimana angka 1 menunjukkan responden sangat tidak setuju (STS), angka 2 menunjukkan responden tidak setuju (TS), angka 3 menunjukkan responden kurang setuju (KS), angka 4 menunjukkan responden setuju (S) dan angka 5 menunjukkan responden sangat setuju (SS).

G. Teknik Analisis Data

Secara khusus, analisis kuantitatif dilakukan pada data ini. Dalam analisis kuantitatif, suatu bentuk analisis, perhitungan statistik digunakan. Untuk melakukan analisis kuantitatif, data harus dikumpulkan, disortir, dan ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan hasil analisis lainnya yang dapat ditarik kesimpulan dan kesimpulannya. Statistik seperti pengujian regresi dan metode kausalitas digunakan untuk memeriksa data.

1. Desain Analisis Data

a) Distribusi frekuensi

Dalam analisis statistik deskriptif, distribusi frekuensi digunakan untuk mengatur data menjadi tabel yang dapat dipindai dengan cepat. Tabel yang menampilkan data yang disusun berdasarkan kategori disebut tabel distribusi frekuensi. Hal ini dilakukan agar peneliti tidak perlu bersusah payah untuk memahami data. Penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi berdasarkan data yang dikumpulkan dari wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di kecamatan Cibodas Tangerang, diurutkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, lama usaha, dan jenis usaha.

b) Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono , 2017) analisis deskriptif adalah:

“Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Tabel distribusi yang menggunakan statistik deskriptif mengklarifikasi variabel studi luas yang dikumpulkan dari jawaban responden untuk memberikan gambaran umum yang bermanfaat bagi responden. Rata-rata, standar deviasi, minimum, dan maksimum adalah ukuran dispersi yang berguna bagi para peneliti.

2. Uji Kualitas Data

a) Uji validitas

Untuk menilai valid tidaknya suatu kuesioner, peneliti menjalankannya melalui uji validitas (Ghozali , 2016; Maulana, 2021). Ketika pertanyaan dalam survei memberikan konteks yang memadai untuk mengukur konstruk minat, kami mengatakan bahwa survei tersebut memiliki validitas. Korelasi Pearson (korelasi pearson) digunakan untuk melakukan uji validitas ini dengan membandingkan nilai r estimasi dengan nilai r yang ditunjukkan pada tabel.

- Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi, dengan signifikansi 0,05) maka instrumen soal tidak berhubungan secara signifikan dengan skor total soal (dianggap tidak valid).
- Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi, dengan signifikansi 0,05) maka instrumen soal berhubungan signifikan dengan skor total soal (dianggap valid).

Jika nilai r yang diperoleh dari pertanyaan kuesioner lebih tinggi dari nilai r yang diperoleh dari tabel r , maka pertanyaan kuesioner dapat dianggap valid. Nilai $Df = N - 3$

b. Uji Reliabilitas

Keandalan berarti stabilitas atau ketergantungan dari satu set fakta sepanjang waktu. Dengan pengukur yang dapat dipercaya, Anda dapat melakukan banyak pembacaan dan mendapatkan hasil yang sama (konsisten) setiap saat.

Menurut (Sugiyono 2013, 433) menyatakan bahwa reliabilitas adalah:

“Sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah Cronbach Alpha”

- Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut dikatakan “tidak reliabel” jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$.

- Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut dikatakan “reliable” jika Cronbach Alpha $> 0,60$.

3. Uji Asumsi Klasik

Temuan analisis regresi diperiksa homoskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas data menggunakan uji asumsi klasik untuk menjamin memenuhi kriteria BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator).

a) Uji Normalitas

Imam Ghozali (2016) 154 menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk sampai pada suatu kesimpulan berdasarkan nilai-P dalam distribusi Asymp , dan salah satunya adalah uji Normalitas Satu Sampel Kolmogorov Smirnov pada data. Jika P-value ada di kolom Asymp , maka hasilnya ada di kolom Sig (2-tailed). Jika P-value pada kolom Asymp dan Sig (2 tailed) lebih dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. H_0 ditolak dan H_a diterima jika tingkat signifikansi dua arah lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2016), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi mendeteksi adanya hubungan antara variabel independen (independen) atau tidak. Ketika ada tingkat korelasi yang tinggi antara variabel independen, itu mungkin menghilangkan hubungan antara mereka dan variabel dependen. Jika Nilai Toleransi kurang dari 0,10 atau setara dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

c) Uji heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini, menurut Imam Ghozali (2016), adalah untuk menentukan apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik pada tingkat distress antara pengamatan individu dalam kerangka regresi. Ketika varian tidak sama, fenomena ini dikenal sebagai heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk memeriksa heteroskedastisitas dalam model regresi linier berganda adalah dengan memeriksa grafik scatterplot atau nilai yang diproyeksikan dari variabel dependen, SRESID, bersama dengan kesalahan residual, ZPRED. Jika tidak ada pola yang jelas, dan data tidak menyebar ke kanan dan ke kiri pada sumbu X dan di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika suatu model tidak memiliki heteroskedastisitas, itu mungkin model yang bagus.

4. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis data, menjelaskan data, dan menguji hipotesis. Dimasukkannya data primer termasuk lebih dari dua variabel independen menyebabkan pilihan model regresi untuk penelitian ini. Dalam analisis ini, kami menggunakan model berikut untuk persamaan regresi:

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = Koefisien regresi linier

X1 = Pengetahuan wajib pajak

X2 = Sanksi Pajak

X3 = Pelayanan Fiskus

X4 = Manfaat Pajak

e = residual error

Regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan pengaruh beberapa variabel independen pada satu variabel dependen. Sesuai dengan namanya, variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen, sedangkan yang mempengaruhi disebut variabel independen.

b) Uji Koefisien Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol (0) dan satu (1). Nilai Adjusted R^2 yang kecil (0) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel.

c) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut (Sugiyono 2014, 250) uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan variabel penelitian yaitu pemahaman perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pelayanan fiskus (X3) dan manfaat pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Dengan kriteria dalam pengujian hipotesis tersebut sebagai berikut :

- H_0 disetujui jika nilai $Sig < 0,05$. Dengan demikian, Variabel dependen sangat dipengaruhi oleh masing-masing variabel independen.
- H_0 ditolak jika nilai $Sig > 0,05$ Dengan demikian pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen tidak signifikan.
- Membandingkan t hitung dengan t tabel. jika t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima. artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
- Jika t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak. artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

d) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diuji secara bersamaan dengan menggunakan uji F secara simultan. Untuk kesimpulan uji F yang cepat dan mudah, Anda dapat menggunakan nilai signifikansi ($sig.$) atau perbandingan antara F hitung dan F tabel. Semua kandidat harus memenuhi standar berikut:

1) Berdasarkan nilai signifikansi ($sig.$):

- a) Jika signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima atau terdapat hubungan yang substansial antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Jika signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak karena tidak ada bukti adanya korelasi antara variabel independen dan dependen.

2) Berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel

a. Jika F hitung $< F$ tabel, maka variabel dependen dipengaruhi secara bersama-sama oleh faktor independen.

b. Jika F hitung $> F$ tabel, maka jumlah pengaruh faktor-faktor independen terhadap variabel dependen adalah nol.

Rumus mencari F tabel= $(k;n-k)$

$$F \text{ tabel} = (3; 100 - 4) = 2,47$$

