

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SELF
ASSESSMENT SYSTEM, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM
(STUDI KASUS TERHADAP WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM
DI KECAMATAN TANGERANG)**

SKRIPSI

OLEH :

LOLA VANESA

20200100017

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2024

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SELF
ASSESSMENT SYSTEM, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM
(STUDI KASUS TERHADAP WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM
DI KECAMATAN 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 :

LOLA VANESA

20200100017



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2024

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lola Vanesa
NIM : 20200100017
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kecamatan Tangerang)

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

Tangerang, 19 September 2023

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
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 Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kecamatan Tangerang)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Lola Vanesa

NIM : 20200100017

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

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

Tangerang, 01 Februari 2024

Menyetujui,

Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



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



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 : Lola Vanesa

NIM : 20200100017

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kecamatan Tangerang)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

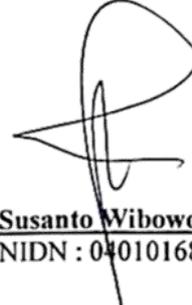
Menyetujui,
Pembimbing,



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

Tangerang, 01 Februari 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



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

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20200100017
Nama : Lola Vanesa
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : 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 Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Wajib Pajak UMKM di Kecamatan 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, 24 Januari 2024

Penulis



Lola Vanesa

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Lola Vanesa
NIM : 20200100017
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kecamatan Tangerang).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat **"DENGAN PUJIAN"** oleh Tim Penguji pada hari Jumat, tanggal 01 Maret 2024.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Lia Dama Yanti, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401118204



Penguji I : Gregorius Widiyanto, S.E., M.M.
NIDN : 0317116001



Penguji II : Suhendar Janamarta, S.E., M.M.
NIDN : 0405068001



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 ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik 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 karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Lola Vanesa

NIM: 20200100017

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SELF ASSESSMENT
SYSTEM, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PEMILIK UMKM**

(Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Tangerang)

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting untuk tercapainya target pajak. Ada banyak faktor yang mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, self assessment system, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan purposive sampling, subjek penelitian yaitu wajib pajak pemilik UMKM di wilayah Kecamatan Tangerang. Jenis data menggunakan data subjek yaitu responden dan sumber data primer yaitu kuesioner. Sample berjumlah 99 responden menggunakan slovin. Pengolahan data menggunakan tabulasi dan tabel dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi dengan software SPSS v26.

Hasil penelitian secara parsial (1) hasil uji t Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar $5,715 > 1,66105$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, (2) hasil uji t Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar $3,113 > 1,66105$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$, (3) hasil uji t Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar $4,578 > 1,66105$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, (4) hasil uji f Sosialisasi Pajak, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar $25,134 > 2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan penelitian variabel sosialisasi perpajakan, self assessment system, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, berdasarkan uji simultan variabel sosialisasi perpajakan, self assessment system, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

***THE EFFECT OF TAX SOCIALIZATION, SELF ASSESSMENT SYSTEM,
AND FISCAL SERVICES ON THE COMPLIANCE OF TAXPAYERS WHO
OWN MSMES (Case Study of MSME Taxpayers in Tangerang District)***

ABSTRACT

Taxpayer compliance is important to achieve tax targets. Many factors affect whether or not a taxpayer is compliant. This study aims to examine the effect of tax socialization, self-assessment systems, and fiscal services on the compliance of taxpayers who own MSMEs.

This type of research is quantitative research using purposive sampling, the subject of research is taxpayers who own MSMEs in the Tangerang District area. This type of data uses subject data, namely respondents, and primary data sources, namely questionnaires. The sample amounted to 99 respondents using Slovin. Data processing using tabulations and tables by conducting validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression, t-tests, f tests, and determination coefficient tests with SPSS v26 software.

Based on the results of the study, partially (1) the results of the Tax Socialization t-test on Taxpayer Compliance amounted to $5.715 > 1.66105$ and the significance of $0.000 < 0.05$, (2) the results of the Self Assessment System t-test on Taxpayer Compliance of $3.113 > 1.66105$ and the significance of $0.002 < 0.05$, (3) the t-test results of Fiscal Services on Taxpayer Compliance of $4.578 > 1.66105$ and the significance of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, (4) the results of the f test of Tax Socialization, Self Assessment System, and Fiscal Services on Taxpayer Compliance amounted to $25.134 > 2.70$ and significance $0.000 < 0.05$.

The conclusion of the study of tax socialization variables, self-assessment system, and fiscal services has a significant positive effect on taxpayer compliance, based on simultaneous tests of tax socialization variables, self-assessment systems, and fiscal services have a simultaneous effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Socialization, Self Assessment System, MSME Taxpayer Compliance Fiscal Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus terhadap Pemilik UMKM di Kecamatan Tangerang)”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Studi Strata 1 (Satu) Program studi Akuntansi di Universitas Buddhi Dharma Tangerang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya tidak dapat terselesaikan apabila tidak ada bantuan dan bimbingan dari pihak lain. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang,
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang,
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang,
4. Bapak Sabam Simbolon, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik,

5. Seluruh dosen pengajar Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang sudah memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa kuliah dan seluruh staff Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang telah membantu penulis melayani administrasi selama proses penelitian ini
 6. Kedua orang tua, cici, dan adik yang telah memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
 7. Seluruh rekan kerja dan teman-teman seperjuangan semasa perkuliahan yang memberikan motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini
 8. Para pemilik UMKM yang berada di wilayah Kecamatan Tangerang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian
 9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
- Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 24 Januari 2024



Lola Vanesa

20200100017

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	10

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Gambaran Umum Teori	12
1. Teori Atribusi	12
2. Pajak.	14
3. Usaha Mikro Kecil Menengah	21
4. Kepatuhan Wajib Pajak	28
5. Sosialisasi Perpajakan	34
6. <i>Self Assessment System</i>	42
7. Pelayanan Fiskus	48
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Penelitian	57
D. Hipotesis Penelitian	58
1. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM	59
2. Pengaruh <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	60
3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM	61
4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, <i>Self Assessment System</i> , dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM	62
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Jenis Penelitian	64
B. Objek Penelitian	64
1. Tempat Penelitian	65
2. Waktu Penelitian	65

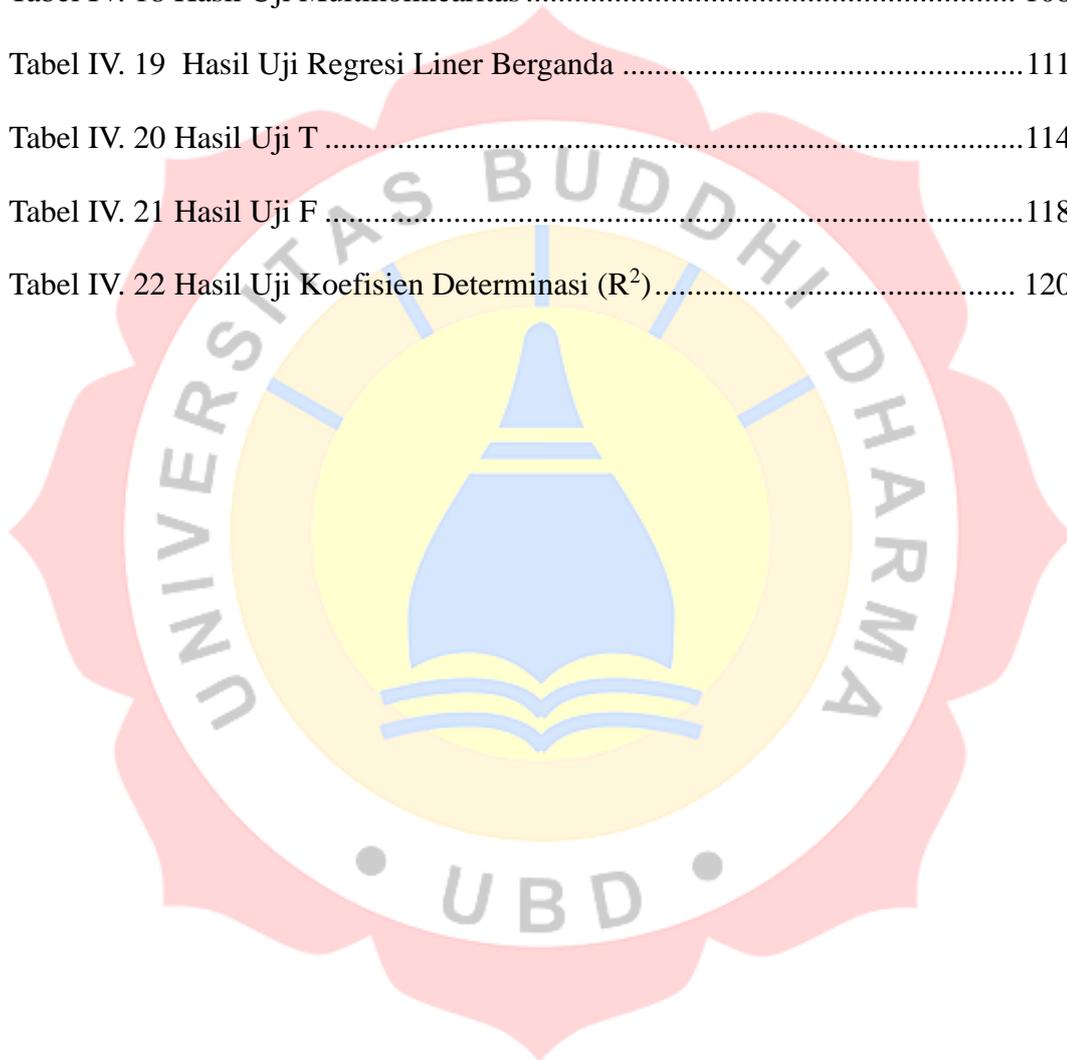
C. Jenis dan Sumber Data	65
1. Jenis Data.....	65
2. Sumber Data	66
D. Populasi dan Sampel	67
1. Populasi.....	67
2. Sampel	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	71
1. Kuesioner	71
2. Metode Kajian Pustaka	72
F. Operasional Variabel Penelitian	72
G. Teknik Analisis Data	79
1. Statistik Deskriptif	79
2. Uji Kualitas Data	80
3. Uji Asumsi Klasik.....	81
4. Uji Hipotesis	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
A. Deskripsi Hasil Penelitian	89
1. Statistik Deskriptif Kuesioner.....	89
2. Statistik Deskriptif Responden	92
3. Statistik Deskriptif Variabel.....	97
B. Analisis Hasil Penelitian.....	99
1. Uji Kualitas Data	99
2. Uji Asumsi Klasik.....	106
3. Uji Hipotesis	111
C. Pembahasan Penelitian	120

1. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	120
2. Pengaruh Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	122
3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	123
4. Pengaruh Sosialisasi Pajak, <i>Self Assesment System</i> , Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	125
BAB V PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Implikasi	128
1. Implikasi Teoritis	128
2. Implikasi Manajerial	129
3. Implikasi Metodologi	130
C. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Jumlah UMKM di Kecamatan Tangerang.....	3
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel III. 1 Skala <i>Likert</i>	72
Tabel III. 2 Skala Struktur Operasional Variabel – Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Tabel III. 3 Skala Struktur Operasional Variabel – Sosialisasi Pajak.....	75
Tabel III. 4 Skala Struktur Operasional Variabel – Self Assessment System	76
Tabel III. 5 Skala Struktur Operasional Variabel – Pelayanan Fiskus	77
Tabel IV. 1 Distribusi Kuesioner	90
Tabel IV. 2 Hasil Uji Menurut Jenis Kelamin	92
Tabel IV. 3 Hasil Uji Menurut Kepemilikan NPWP	93
Tabel IV. 4 Hasil Uji Menurut Membayar dan Melaporkan Pajak Dalam Satu Tahun Terakhir	93
Tabel IV. 5 Hasil Uji Menurut Jenis Usaha.....	94
Tabel IV. 6 Hasil Uji Menurut Kelurahan	95
Tabel IV. 7 Hasil Uji Menurut Omzet Per Tahun	96
Tabel IV. 8 Statistik Deskriptif Variabel.....	97
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Pajak (X1)	100
Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas Self Assessment System (X2)	101
Tabel IV. 11 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X3)	102
Tabel IV. 12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	103
Tabel IV. 13 Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Pajak (X1)	104

Tabel IV. 14 Hasil Uji Reliabilitas Self Assessment System (X2).....	104
Tabel IV. 15 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus (X3).....	105
Tabel IV. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	105
Tabel IV. 17 Hasil Uji Normalitas.....	107
Tabel IV. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel IV. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	111
Tabel IV. 20 Hasil Uji T	114
Tabel IV. 21 Hasil Uji F	118
Tabel IV. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	120



DAFTAR GAMBAR

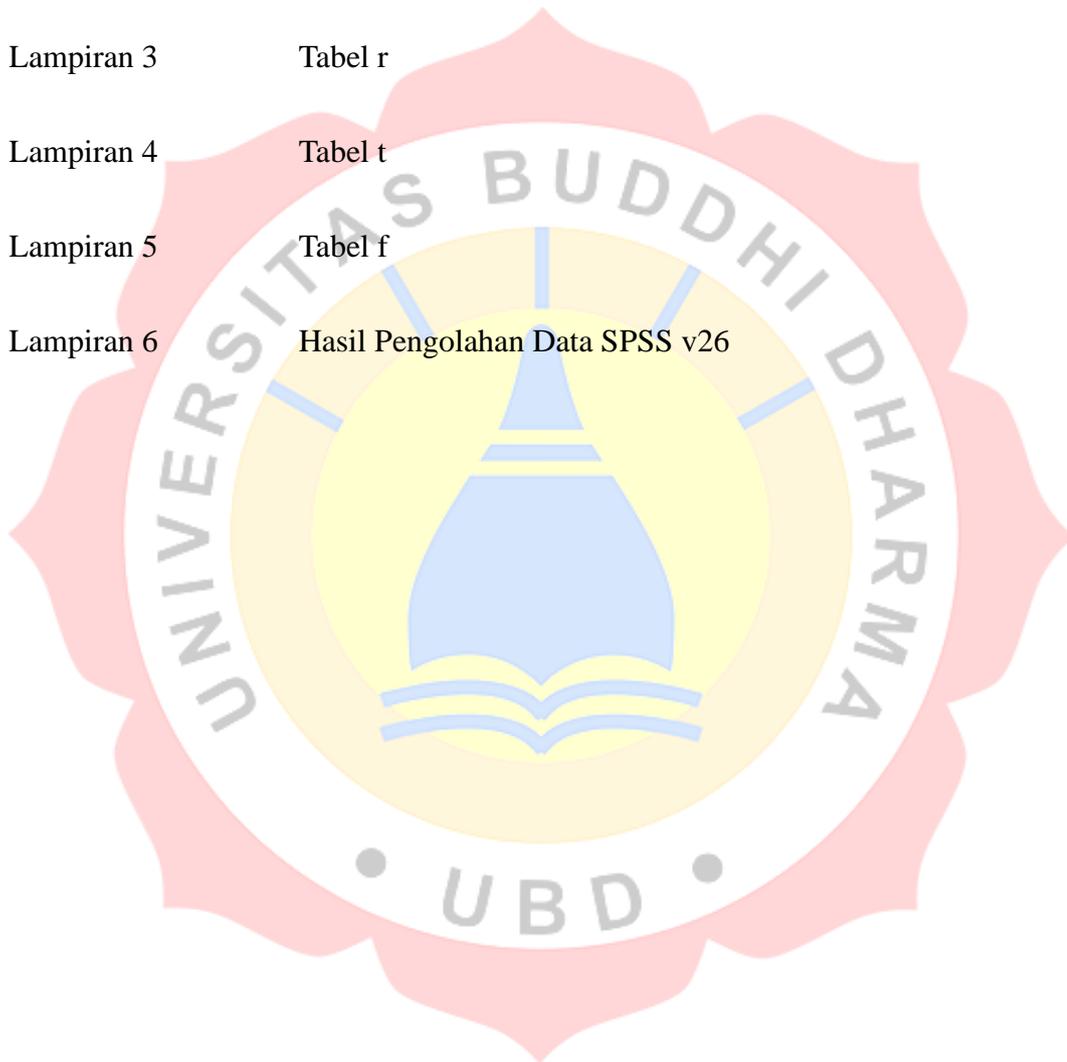
Halaman

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	58
Gambar IV. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Jawaban Responden
Lampiran 3	Tabel r
Lampiran 4	Tabel t
Lampiran 5	Tabel f
Lampiran 6	Hasil Pengolahan Data SPSS v26



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran terutang masyarakat kepada negara yang dipaksakan dan wajib dibayar sesuai dengan peraturan undang-undang dengan tidak mendapat pretasi secara langsung yang berguna untuk pengeluaran negara sehubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Resmi 2019, 1) Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 Ayat 1 berbunyi 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.

Salah satu sektor penerimaan negara di bagian pajak yaitu pajak penghasilan (PPh) termasuk pajak penghasilan UMKM. Menurut UU No. 28 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah adalah usaha komersial atau industri yang dimiliki baik secara perorangan atau badan yang memenuhi persyaratan dan standar hukum. UMKM terdiri dari 3 jenis yang masing-masing memiliki karakteristik khusus, hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah.

Dalam PPh Pasal 4 ayat (2) dimana dalam Peraturan Pemerintah diatur pada UU Nomor 23 Tahun 2018 yang membahas terkait peredaran bruto yang

diperoleh UMKM tidak melebihi Rp 4,8 milyar per tahun maka akan dikenakan tarif pajak sebesar 5%. Pada tahun 2021 telah ditetapkan undang-undang harmonisasi perpajakan (UU HPP) dimana UMKM orang pribadi yang memiliki bruto tidak melebihi Rp 500 juta dalam setahun maka tidak dikenakan pajak penghasilan final UMKM. Pajak yang dikenakan hanya selama penghasilan bruto telah melebihi Rp 500 juta yang akan dikenakan tarif 0,5% (online-pajak.com 2023).

Di provinsi Banten berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM ditahun 2023 tercatat ada 422.429 unit UMKM. Kota Tangerang merupakan salah satu daerah dengan jumlah unit UMKM yang cukup besar di provinsi Banten tercatat pada tahun 2018 terdapat 11.746 unit, ditahun 2019 mengalami peningkatan menjadi 13.368 unit, dan pada tahun 2020 jumlah UMKM di Kota Tangerang terus meningkat hingga 115.146 unit. Kota Tangerang terkenal dengan adanya kawasan kuliner. Peningkatan unit UMKM di Kecamatan Tangerang dari tahun 2018 sampai 2020 juga selalu mengalami peningkatan yang signifikan.

Tabel I. 1
Data Jumlah UMKM di Kecamatan Tangerang

Tahun	Jumlah UMKM
2018	645
2019	740
2020	8.366

Sumber : (Data UMKM Kecamatan Tangerang 2018-2020), data diolah 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perkembangan UMKM di Kecamatan Tangerang terjadi peningkatan yang signifikan terutama pada tahun 2020 yang mengalami peningkatan sebanyak 7000 unit UMKM walaupun pada tahun tersebut sedang dilanda dengan kasus *covid-19* tetapi UMKM tetap bertahan pada kondisi tersebut bahkan bisa mengalami peningkatan.

UMKM memegang peranan penting dalam menopang perekonomian. Jumlah pendapatan daerah dari Badan Pusat Statistik Kota Tangerang tahun 2018 sampai tahun 2019 hanya mengalami peningkatan sebesar 1% yaitu dari Rp 3.930.164 (juta rupiah) ditahun 2018 dan Rp 3.969.968 (juta rupiah) ditahun 2019 (tangerangkota.bps.go.id n.d.-b), namun pada 2020 pendapatan daerah meningkat sebesar 13% menjadi Rp 4.578.364 (juta rupiah) (tangerangkota.bps.go.id n.d.-a). Namun jumlah wajib pajak yang melapor pajak tidak sebanding dengan peningkatan pendapatan daerah, ditahun 2019 wajib pajak yang melapor SPT hanya 248.770, ditahun 2020 jumlah wajib pajak yang melapor mengalami penurunan menjadi 199.981. Hal ini merupakan masalah bagi pemerintah karena kurangnya kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang mengakibatkan tidak maksimalnya penerimaan pajak sesuai dengan yang ditargetkan.

Permasalahan yang masih dihadapi sampai saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Kepatuhan wajib pajak merupakan penentu dari tercapainya target pendapatan pajak. Diperlukan informasi dan pengetahuan khusus untuk memahami peraturan pajak yang berlaku, akan tetapi tidak semua kalangan masyarakat khususnya pemilik UMKM memiliki pemahaman terkait hal tersebut. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum percaya terhadap kinerja pemerintah untuk memaksimalkan penggunaan penerimaan negara yang bersumber dari pajak.

Sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah melalui penyuluhan pajak, informasi media massa dan media elektronik untuk memperluas pemahaman dan pembinaan pajak termasuk dalam memberi informasi terkait tarif dan sanksi UMKM, membuat dan mengajukan NPWP, melaporkan SPT yang akurat, serta membayar pajak dengan tepat waktu. Sosialisasi pajak merupakan hal yang penting dilakukan pemerintah secara berkala bagi wajib pajak agar lebih memahami perpajakan untuk mengurangi kesulitan dalam menjalankan kewajibannya dan meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga diharapkan meningkatkan sikap taat dan patuh pada wajib pajak.

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dalam keputusan Direktorat Jenderal Pajak NOMOR PER-04/PJ/2019 mengenai peningkatan kualitas pelayanan perpajakan tentang layanan pajak tertentu pada pelayanan terpadu pada kantor pelayanan pajak (JDIH KEMENKEU 2019) Layanan pajak membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan termasuk memberi informasi yang akurat tentang perpajakan tata cara

penghitungan, penyetoran, dan pelaporan. Selain itu tugas fiskus ialah menjaga kerahasiaan wajib pajak serta melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak. Namun masih ada petugas pajak yang tidak menjalankan tugasnya seperti yang seharusnya, seperti penyalahgunaan wewenang untuk memanipulasi SPT untuk kepentingan pribadi ataupun menerima keuntungan yang seharusnya tidak diterima sehingga mengurangi kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak. Jika pelayanan fiskus berkualitas maka akan memberi kenyamanan dan kepercayaan bagi wajib pajak dan memperoleh peningkatan kepatuhan wajib pajak

Penerapan *self assessment* di Indonesia dapat berjalan dengan baik jika ada pemahaman wajib pajak mengenai tata cara penggunaan sistem ini, maka dari itu *self assessment* tidak dapat berjalan secara efektif jika sosialisasi pajak dan didukung dengan pelayanan fiskus berkualitas yang dilakukan oleh pemerintah tidak dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. Dalam sistem ini, wajib pajak diharuskan untuk berperan aktif dalam menghitung, menyetor dan melapor pajak terutang sendiri. Namun masih banyak wajib pajak yang belum memahami tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system*. Kepatuhan sukarela dari wajib pajak merupakan kunci dari keberhasilan penerapan *self assessment*, sehingga wajib pajak dapat dengan sendirinya untuk melakukan kewajibannya. Tingkat kepatuhan yang tinggi maka akan menjadikan kebijakan yang dibuat dapat terlaksana dengan baik. Perkembangan UMKM di Kota Tangerang yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang diiringi dengan peningkatan jumlah

pendapatan daerah yang cukup baik, seharusnya diikuti dengan peningkatan wajib pajak yang melapor pajak. Akan tetapi pada kenyataannya jumlah wajib pajak yang melapor justru mengalami penurunan. Tentunya terdapat faktor yang bisa mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak tersebut, beberapa diantaranya adalah sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah, penerapan *self assessment system*, dan pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang dihadapi dengan memilih judul **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SELF ASSESSMENT SYSTEM, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM (STUDI KASUS TERHADAP WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM DI KECAMATAN TANGERANG)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa elemen yang mempengaruhi kepatuhan pemilik UMKM yang disimpulkan sebagai berikut :

1. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah belum maksimal sehingga pemahaman masyarakat terhadap pajak masih rendah termasuk dalam penerapan *self assessment* yang masih belum bisa dilakukan oleh sebagian besar wajib pajak khususnya pemilik UMKM

2. Kegiatan sosialisasi pajak kepada wajib pajak UMKM belum dilakukan secara berkala sehingga wajib pajak kurang mendapatkan informasi dan pembinaan terkait tata cara perpajakan
3. Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam membuat NPWP, menghitung dan melapor pajak, serta kurang informasi mengenai sanksi pajak
4. Pelayan fiskus kurang maksimal dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya
5. Manfaat pajak yang masih belum dirasakan oleh wajib pajak pemilik UMKM sehingga wajib pajak masih enggan untuk melakukan kewajiban pajaknya

C. Rumusan Masalah

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya?
2. Apakah *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya?

4. Apakah sosialisasi perpajakan, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh positif dan signifikan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

E. Manfaat Penelitian

Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat dalam beberapa konteks seperti yang disebutkan diatas :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru dibidang ekonomi akuntansi dan perpajakan khususnya pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

Dapat lebih memahami mengenai faktor yang dapat mendorong pelaku usaha pemilik UMKM untuk melakukan kewajiban perpajakannya, baik dari pemahaman tentang wajib pajak, manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan *self assessment system*.

b. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan data yang digunakan untuk bahan penelitian dan dapat menjadi informasi tambahan untuk penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

c. Untuk Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi para wajib pajak khususnya pemilik UMKM yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM

d. Untuk Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bahan untuk kantor pajak dalam meningkatkan pemberian sosialisasi pajak kepada wajib pajak khususnya pemilik UMKM agar memiliki pemahaman dan pengetahuan perpajakan yang memadai dan dapat memberikan pemahaman terkait penerapan *self assessment system*, serta dapat lebih meningkatkan pelayanan fiskus untuk melayani wajib pajak. Selain itu, dapat menjadi bahan acuan dalam

mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

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

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan latar belakang masalah yang dihadapi, mengidentifikasi masalah, serta menguraikan tujuan dari penelitian dan sistematika penulisan skripsi yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini

BAB II LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan teori dan pengertian perpajakan terkait kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai acuan kajian serta berisi penelitian terdahulu yang dapat mendukung kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdapat jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan

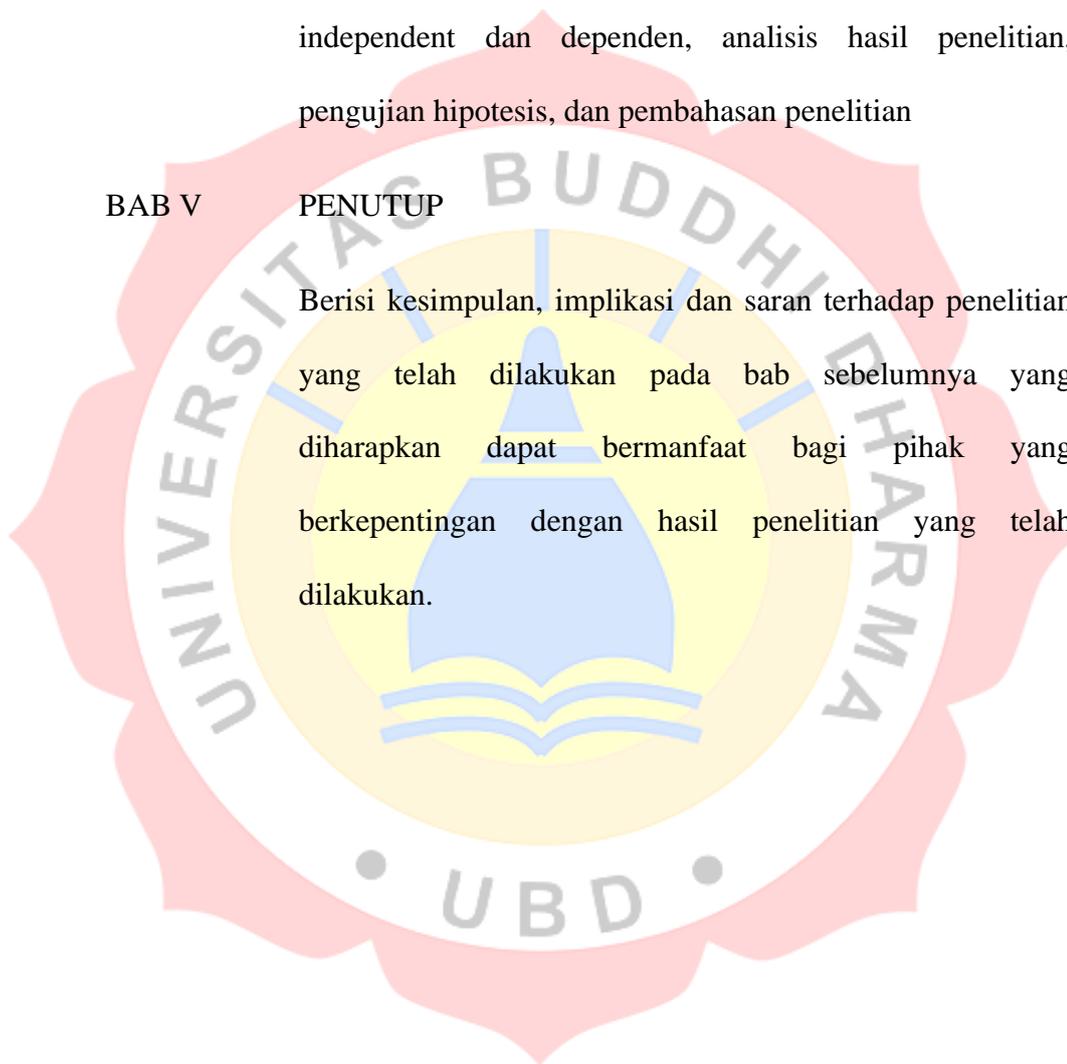
data, operasionalisasi variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deskripsi data hasil penelitian variabel independent dan dependen, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan, implikasi dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Teori Atribusi

Teori atribusi digunakan untuk menjelaskan perbedaan antara penilaian seseorang terhadap individu lain pada perilaku tertentu. Penelitian ini dikembangkan oleh Fritz Heider tahun 1958 yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang merupakan kombinasi faktor internal dan eksternal (Erawati dan Mau Pelu Maindo, 2021). Teori atribusi menjelaskan tentang apa yang menjadi determinan terhadap suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan “mengapa” terutama dalam menghubungkannya dengan perilaku tiap individu (Romadhon dan Diamastuti, 2020). Pada perpajakan teori ini dapat digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor eksternal dapat diatribusikan ketika wajib pajak terlibat langsung dalam situasi tertentu dalam suatu peristiwa, sedangkan faktor internal terjadi ketika wajib pajak tidak terlibat langsung atau hanya mengamati sehingga memunculkan persepsi wajib pajak terhadap pajak itu sendiri. Kaitan teori ini dengan kepatuhan wajib pajak adalah karena seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Relevansi dengan penelitian ini pada faktor eksternal adalah sosialisasi pajak, sedangkan *self assessment system* dan pelayanan fiskus termasuk ke dalam faktor internal dan eksternal. Alasan

sosialisasi pajak menjadi faktor eksternal karena sosialisasi pajak dilakukan dan diberikan oleh pemerintah. Kaitan sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah dapat mendukung kegiatan penyebaran informasi atau penyuluhan pajak umkm baik secara langsung atau media. Terkait teori atribusi dimana perilaku seseorang ditentukan dengan penilaian terhadap individu tertentu maka sosialisasi pajak dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pentingnya pajak oleh karena itu sosialisasi pajak harus dilakukan secara efektif dan strategi yang tepat sesuai dengan kebutuhan wajib pajak khususnya UMKM.

Self assessment system termasuk faktor eksternal karena merupakan sistem pemungutan pajak yang ditetapkan pemerintah, sedangkan *self assessment* termasuk faktor internal karena pemerintah memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor pajak terutangnnya sendiri. Kaitan *self assessment* dengan kepatuhan wajib pajak adalah dengan pelaksanaan *self assessment* dan pemahaman wajib pajak yang baik maka pemungutan pajak akan berjalan secara efektif. Pelayanan fiskus termasuk faktor eksternal karena pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku, sedangkan dari faktor internal pelayanan fiskus merupakan sikap dan perilaku petugas pajak saat melayani wajib pajak. Kaitan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah fiskus memberikan pelayanan prima, solusi, dan penjelasan informasi pajak serta

membantu kesulitan wajib pajak UMKM untuk memenuhi kebutuhannya dalam melakukan kewajiban pajaknya.

2. Pajak.

a) Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 (UU KUP) pengertian pajak yaitu :

“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 Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. yang telah disempurnakan (Resmi 2019, 1) :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Menurut Dr. N. J. Feldmann (Resmi 2019, 1) mengemukakan :

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dari definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang dipaksakan sesuai peraturan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk pembangunan negara bagi kepentingan rakyat.

Ciri-ciri pajak dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bersifat wajib dan dipaksakan
2. Pungutan berdasarkan peraturan undang-undang yang dilakukan oleh pemerintah
3. Tidak mendapat timbal balik secara langsung
4. Pajak digunakan untuk kepentingan rakyat

b) Fungsi Pajak

Pajak sebagai sumber terbesar pendapatan negara memiliki peran yang sangat besar bagi pembangunan negara dan pengeluaran lainnya. Kategori fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Fungsi *budgetair* berarti bahwa pajak sebagai sumber utama dari penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan negara baik itu pembangunan atau pengeluaran rutin seperti pengeluaran untuk tugas umum pemerintah ataupun memenuhi kewajiban hutang dalam dan luar negeri. Sebagai sumber utama dari penerimaan negara, maka pemerintah sangat berupaya dalam pemungutan pajak agar tercapai target penerimaan negara salah satu caranya dengan menyempurnakan peraturan dari setiap jenis pajak seperti PPh, PPN, dan lain sebagainya (Resmi 2019, 17)

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Dalam melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial maupun ekonomi, diperlukan pajak sebagai alat pengatur untuk mencapai tujuan tertentu. Beberapa contoh penerapannya sebagai berikut :

- a) Penetapan bea masuk yang tinggi untuk produk dari luar negeri dengan tujuan untuk melindungi produk dalam negeri.
- b) Terdapat pajak penghasilan yang dikenakan untuk barang-barang tertentu yang dapat mengganggu lingkungan seperti industri semen, industri kertas, dan lainnya.
- c) Menerapkan tarif pajak ekspor 0% agar mendorong pengusaha untuk melakukan ekspor sehingga dapat memperbesar devisa negara (Resmi 2019, 17).

Selain fungsi utama sebagai sumber keuangan negara dan pengatur, pajak memiliki 2 fungsi lainnya yaitu pendistribusian pendapatan dimana pajak digunakan untuk pembangunan ekonomi untuk membuka lapangan pekerjaan. Lalu fungsi stabilitas yang dilakukan dengan cara mengalokasikan pembiayaan kepada daerah dengan melalui alokasi khusus daerah (Hidayat dan Purwana 2018, 4).

c) Jenis Pajak

Menurut (Resmi 2019) mengelompokkan pajak menjadi tiga.

1. Menurut Golongan

a) Pajak Langsung, merupakan pajak yang tidak dapat ditanggihkan ke orang lain, beban pajak hanya dapat ditanggung oleh wajib pajak yang bersangkutan. Contohnya adalah PPh.

b) Pajak Tidak Langsung, merupakan pajak yang dapat ditanggihkan kepada pihak lain atau pihak ketiga yang diakibatkan karna terjadinya suatu peristiwa seperti penyerahan barang atau jasa. Contohnya adalah PPN.

2. Menurut Sifat

a) Pajak Subjektif, dalam hal ini pajak dikenakan menurut keadaan subjeknya atau wajib pajaknya.

b) Pajak Objektif, dalam hal ini pajak dikenakan menurut keadaan objeknya termasuk benda atau suatu keadaan.

3. Menurut Lembaga Pemungut

a) Pajak Negara, merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum negara.

b) Pajak Daerah, merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

d) Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak penghasilan merupakan pajak yang dikenakan atas subjek pajak yang menerima penghasilan dalam masa satu tahun pajak. Pajak penghasilan diatur dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1984 dengan perubahan terakhir menjadi Undang-Undang No. 36 Tahun 2008. Peraturan ini mengalami perubahan dan penyempurnaan untuk menyesuaikan perkembangan ekonomi yang dinamis (Resmi 2019, 69).

e) Jenis Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Lubis 2018) sistem pemungutan pajak terdiri dari 3 jenis yakni :

1.) Official Assessment System

Sistem pemungutan pada *official assessment system* adalah dengan memberikan kewenangan kepada fiskus untuk menghitung seluruh pajak terhutang wajib pajak. Hutang pajak tersebut timbul setelah fiskus mengeluarkan surat ketetapan pajak. Wajib pajak bersifat pasif karena tidak memiliki wewenang terhadap pajak terutangnya sendiri.

2.) Self Assessment System

Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutangnya sendiri. Pada sistem pemungutan ini wajib pajak harus aktif dan inisiatif mulai dari menghitung, melapor, dan membayar pajaknya karena peran fiskus

hanya mengawasi dan membantu jika terjadi kendala tetapi tidak ikut campur dalam penghitungan ataupun pelaporan.

3.) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak ini adalah dengan memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan wajib pajak atau fiskus) yang ditunjuk oleh wajib pajak berdasarkan peraturan undang-undang atau keputusan pemerintah untuk menghitung besarnya pajak terutang wajib pajak.

Dalam penelitian ini akan membahas *self assessment system* sesuai dengan yang diterapkan di Indonesia. Dimana dengan sistem ini dinilai cocok untuk pemungutan pajak di Indonesia, pemerintah memberi kepercayaan kepada wajib pajak dan memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor pajaknya sendiri

f) Subjek Pajak

Menurut (Resmi 2019, 71) menyatakan bahwa :

“Subjek pajak penghasilan merupakan segala sesuatu yang memiliki potensi untuk memperoleh penghasilan dan dapat menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan.”

Berdasarkan Undang-Undang No 36 Tahun 2008 Pasal 1 ayat (2) yang menjadi subjek pajak adalah :

1. Orang Pribadi

Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau orang yang dalam masa satu tahun pajak berada di Indonesia

2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak

Merupakan harta yang dimiliki oleh wajib pajak yang sudah meninggal tetapi belum dibagikan atau diserahkan kepada ahli waris maka harta tersebut dapat menjadi subjek pajak.

3. Badan

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria yang diatur dalam undang-undang.

4. Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk usaha tetap merupakan bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari.

Dalam penelitian ini menggunakan subjek pajak orang pribadi sebagai variabel dependen atau terikat yakni kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

g) Objek Pajak

Menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa :

“Yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun”.

3. Usaha Mikro Kecil Menengah

a) Pengertian UMKM

Menurut (Al Farisi dan Iqbal Fasa, 2022) UMKM diartikan sebagai bisnis atau usaha yang dijalankan oleh perorangan, rumah tangga, ataupun badan usaha kecil. Menurut Primiana dalam (Al Farisi dan Iqbal Fasa, 2022) menyatakan bahwa UMKM adalah kegiatan usaha dengan skala kecil yang dapat mendorong pergerakan pembangunan dan perekonomian Indonesia. Pengertian UMKM lain yang dinyatakan oleh Kwartono dalam (Al Farisi dan Iqbal Fasa, 2022) definisi dari UMKM adalah badan usaha yang memiliki profit tidak lebih dari 200 juta berdasarkan perhitungan laba per tahun. Pengertian UMKM menurut Kementrian Koperasi dan UKM dalam (Kristina dan Simbolon, 2023) usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh orang atau badan yang tidak termasuk anak perusahaan atau cabang yang memiliki, menguasai, atau berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan lain.

Berdasarkan pengertian UMKM dari beberapa pihak tersebut maka dapat disimpulkan bahwa UMKM merupakan usaha berskala kecil yang dijalankan oleh orang pribadi atau badan usaha dengan klasifikasi atau profit tertentu sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan memiliki peranan penting bagi perekonomian negara. UMKM juga menjadi sektor penyelamat ekonomi nasional (Janamarta *et al.* 2023.)

b) Klasifikasi Usaha Mikro Kecil Menengah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang dimaksud dengan UMKM adalah :

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro yang diatur dalam perundangan.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif dalam skala kecil yang berdiri sendiri milik perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak cabang perusahaan dan tidak memiliki cabang usaha lainnya.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif dalam skala yang cukup besar dengan ketentuan jumlah pendapatan yang diatur undang-undang yang dimiliki oleh perorangan atau badan usaha yang bukan bagian dari anak cabang atau cabang perusahaan bagian Usaha Menengah atau Usaha Besar.

c) Kriteria UMKM

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Pasal 6 menyebutkan kriteria untuk usaha mikro, kecil, dan menengah ialah sebagai berikut :

1. Usaha Mikro memiliki kriteria dengan kekayaan bersih paling besar Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk asset dan memiliki penjualan tahunan dengan hasil paling besar Rp300.000.000 (tiga ratus juta rupiah)
2. Usaha Kecil memiliki kriteria dengan kekayaan bersih >Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk asset dan memiliki penjualan tahunan dengan hasil >Rp300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) sampai Rp2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah)
3. Usaha Menengah memiliki kriteria dengan kekayaan bersih >Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk asset dan memiliki penjualan tahunan dengan hasil >Rp2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai Rp50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah)

d) Sektor Usaha Kecil Mikro Menengah

UMKM terbagi menjadi 9 sektor bisnis, menurut Bank Indonesia sektor bisnis tersebut adalah (Bank Indonesia 2016):

1. Sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran, sektor perdagangan tentunya menjadi kegiatan utama perekonomian di setiap negara.

Sektor hotel merupakan bagian penyedia akomodasi penginapan, sektor restoran merupakan kegiatan menyediakan usaha pangan dan menyajikan makan dan minum sebagai kegiatan usahanya. Sektor perdagangan memegang proporsi yang cukup besar yaitu 28.83%.

2. Sektor Industri Pengolahan, industri pengolahan atau manufaktur merupakan sektor yang mengolah bahan mentah atau setengah jadi menjadi barang jadi yang memiliki nilai jual lebih tinggi. Sektor manufaktur memiliki proporsi sebesar 6.41%.

3. Sektor Pertanian, Peternakan, Kehutanan, dan Perikanan, sektor ini memegang peranan terbesar dalam UMKM yakni sebesar 48.85%. Sektor ini mencakup segala macam usaha dan pemanfaatan barang yang bersifat biologis yang berasal dari alam sebagai sumber usahanya.

4. Sektor Jasa, sektor jasa meliputi kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk melayani kebutuhan rumah tangga, badan, lembaga, ataupun pemerintah. Banyaknya sektor jasa yang tersebar maka sektor jasa memegang proporsi sebesar 4.52%.

5. Sektor Keuangan, Persewaan, dan Jasa Perusahaan, sektor ini meliputi kegiatan perantara keuangan, asuransi, dan pensiun, usaha sewa, dan jasa perusahaan seperti notaris dan akuntan. Pada sektor ini proporsinya adalah sebesar 2.37%.

6. Sektor Bangunan, sektor bangunan meliputi seluruh kegiatan konstruksi baik pembuatan, pemasangan, ataupun perbaikan bangunan dengan memegang proporsi sebesar 1.57%.

7. Sektor Pertambangan dan Penggalian, sektor ini meliputi subsektor minyak dan gas bumi, non migas, dan penggalian dimana pada sektor ini memegang proporsi sebesar 0.53%.

8. Sektor Pengangkutan dan Komunikasi, pengangkutan yang dimaksud adalah sarana transportasi sedangkan sektor komunikasi merupakan bentuk pelayanan komunikasi yang baik untuk umum. Sarana transportasi dan komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, oleh karena itu sektor ini mempunyai proporsi yang cukup tinggi yakni sebesar 6.88%.

9. Sektor Listrik, Gas, dan Air Bersih, sektor listrik mencakup kegiatan pembangkit, emisi dan distribusi listrik. Sektor gas mencakup kegiatan pengolahan gas dengan karbonasi alam atau gas alam. Sektor air bersih mencakup kegiatan penampungan, penjernihan, dan penyaluran air bersih. Sektor listrik, gas, dan air bersih memiliki proporsi sebesar 0.03% dalam UMKM.

e) Pajak Penghasilan Final UMKM PP 23 Tahun 2018

Aktivitas ekonomi merupakan sumber utama dari perekonomian negara, termasuk didalamnya UMKM sebagai salah satu sektor yang menyokong perekonomian negara. Tentunya UMKM menjadi sektor yang harus diperhatikan pemerintah terutama dalam pengenaan

pajaknya untuk memberikan kemudahan dan keadilan bagi wajib pajak UMKM.

1) Tarif Pajak Penghasilan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 Pasal 57 bahwa wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu maka akan dikenakan pajak penghasilan final, termasuk UMKM.

UMKM yang memiliki peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000 (empat milyar delapan ratus juta rupiah) dalam masa 1 tahun pajak maka dikenakan pph final sebesar 0,5%. Tarif 0,5% yang dikenakan dalam peredaran bruto harus dibayarkan setiap bulannya paling lambat tanggal 15 dibulan berikutnya.

Bila UMKM merupakan orang pribadi maka ada fasilitas khusus jika wajib pajak orang pribadi UMKM memiliki peredaran bruto sampai dengan Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dalam masa 1 tahun pajak maka tidak akan dikenai pajak penghasilan final.

2) Jangka Waktu Pengenaan Pajak Penghasilan

Pengenaan tarif PPh Final 0,5% ini tidak berlaku selamanya bagi UMKM namun memiliki jangka waktu tertentu yaitu sebagai berikut :

- a) Bagi wajib pajak orang pribadi berlaku 7 tahun.
- b) Bagi wajib pajak badan bentuk koperasi, CV, dan Firma berlaku 4 tahun.
- c) Bagi wajib pajak badan bentuk Perseroan Terbatas berlaku 3 tahun.

Adapun pemberlakuan tarif pph final 0,5% tersebut dihitung sejak tahun pajak wajib pajak terdaftar, bagi wajib pajak yang terdaftar sejak berlakunya PP 23 tahun 2018. Sedangkan bagi wajib pajak yang terdaftar sebelum adanya PP 23 tahun 2018 maka tarif tersebut berlaku pada saat terbitnya PP 23 tahun 2018.

Jika jangka waktu pengenaan tarif PPh Final 0,5% PP 23 tahun 2018 sudah selesai maka wajib pajak dapat menggunakan tarif PPh normal berdasarkan PPh No.36 Pasal 17 Tahun 2008

3) Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak penghasilan merupakan segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran yang dapat dikenakan pajak penghasilan (Resmi 2019, 71)

Sesuai dengan PP 23 tahun 2018 Pasal 3 ayat (1) yang menjadi subjek pajak penghasilan pph final 0,5% yaitu :

- a) Wajib pajak orang pribadi
- b) Wajib pajak badan bentuk koperasi, CV, firma, atau Perseroan Terbatas yang memiliki peredaran bruto tidak lebih dari Rp4.800.000.000 (empat milyar delapan ratus juta rupiah) dalam masa 1 tahun pajak

Baik wajib pajak UMKM orang pribadi ataupun badan selama memiliki penghasilan sesuai yang ditentukan oleh peraturan pajak penghasilan maka dapat menjadi subjek pajak UMKM.

4) Objek Pajak Penghasilan

Objek pajak penghasilan merupakan penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh wajib pajak baik berasal dari dalam negeri maupun luar negeri yang dapat dipakai atau menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan bentuk apapun (Resmi 2019, 75)

Objek pajak atas pph final 0,5% adalah penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri dengan penghasilan tertentu (Resmi 2019, 134)

UMKM dikenakan pajak atas peredaran bruto usahanya, maka yang menjadi objek pajak penghasilan UMKM yaitu :

- a) Penghasilan dari usaha UMKM
- b) Peredaran bruto setahun tidak lebih dari Rp4,8 miliar dalam masa tahun pajak

4. Kepatuhan Wajib Pajak

a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan berarti keadaan yang mewajibkan pelaksana pajak untuk mematuhi peraturan sesuai dengan perundangan yang berlaku untuk melaksanakan kewajiban pajak tersebut (Riyani, 2023) Menurut Direktorat Jendral Pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang menggambarkan sikap patuh dan sadar akan ketertiban membayar pajak dan pelaporan pajak masa atau tahunan baik perorangan ataupun badan. Menurut Undang-Undang No 28 Tahun

2007 wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut: (1) mendaftarkan diri ke DJP untuk mendapatkan NPWP, (2) melaporkan usahanya untuk menjadi PKP, (3) mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan baik dan benar, (4) membayar dan menyetor pajak terutang dengan menggunakan Surat Setoran dengan baik dan benar, (5) melakukan pencatatan pembukuan perpajakan (Resmi 2019, 22)

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak berusaha memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam undang-undang (Wahyuningsih 2019, 200). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2022 yang disebut sebagai kepatuhan wajib pajak ialah: (1) menyampaikan SPT tepat waktu, (2) tidak mempunyai tunggakan pajak kecuali memiliki izin untuk mengangsur, (3) tidak pernah dipidana karena melakukan pelanggaran pajak. Terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak menurut (Wahyuningsih 2019, 199) yaitu kepatuhan formal dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban pajaknya secara formal sesuai dengan peraturan undang-undang, dan kepatuhan material yang merupakan keadaan wajib pajak yang secara hakikatnya memenuhi ketentuan material perpajakan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

b) Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Faridzi *et al*, 2022) terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu :

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kondisi dimana wajib pajak menaati peraturan pajak bersifat formal sesuai yang diatur dalam undang-undang perpajakan. Kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak UMKM yaitu dalam melakukan pembayaran PPh Final wajib pajak harus menyetor paling lambat tanggal 15 dibulan berikutnya. Jika wajib pajak membayar sebelum tanggal 15 maka wajib pajak sudah melakukan tindakan kepatuhan formalnya.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan materialnya termasuk kewajiban formalnya. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM yakni wajib pajak menghitung PPh terutang dan melaporan PPh terutangnya sebelum tenggat waktu yang ditentukan.

c) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Sofianti dan Wahyudi, 2022) mengemukakan ada beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri ke KPP
- 2) Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pencatatan pembukuan dengan benar
- 3) Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan usahanya sebagai PKP

- 4) Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dan melaporkan SPT tepat waktu
- 5) Kepatuhan wajib pajak dalam menyajikan jumlah pajak terutang dengan benar
- 6) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melunasi denda keterlambatan.

Menurut (Gaol, 2022) kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari indikator berikut :

- 1) Wajib pajak mengisi formulir dengan benar
- 2) Wajib pajak menghitung pajak sendiri
- 3) Wajib pajak membayar pajak tepat waktu
- 4) Wajib pajak patuh terhadap aturan yang ditetapkan di perpajakan
- 5) Wajib pajak bertanggung jawab terhadap pengenaan sanksi pajak

Berdasarkan indikator-indikator tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak di KPP sesuai wilayahnya**

Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan membuat NPWP. NPWP dapat dibuat baik secara langsung dengan datang ke KPP ataupun secara *online* melalui website *ereg.pajak.go.id*. Baik pendaftaran *offline* ataupun *online*, wajib pajak perlu melengkapi berkas yang diperlukan serta mengisi formulir data diri dan

formulir pengajuan NPWP secara benar, teliti, dan jujur. Bagi UMKM yang memiliki penghasilan Rp 4,8M dalam setahun maka dapat melaporkan usahanya sebagai PKP (Pengusaha Kena Pajak) (Gaol, 2022).

2) Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak

Wajib pajak harus melakukan pencatatan pembukuan dengan baik dan benar, nantinya penghitungan pajak akan berdasarkan dari laporan pencatatan yang dilakukan yakni hasil penjualan atau penghasilan yang diperoleh lalu akan dihitung sesuai dengan tarif yang berlaku untuk UMKM yakni 0,5% dikalikan dengan penghasilan bruto setiap bulan. Oleh karena itu pemahaman wajib pajak dalam melakukan pembukuan sangat penting dan berkaitan erat dengan pelaporan pajak (Gaol, 2022)

3) Kepatuhan wajib pajak dalam melapor pajak terutang

Pajak yang dilaporkan berkaitan dengan erat dengan laporan keuangan yang dilakukan karna jumlah pajak yang dilapor harus sesuai dengan laporan keuangan atau penghasilan. Laporan pajak terutang saat ini dapat dilakukan melalui *e-form* Sistem ini berfungsi untuk melapor SPT khususnya untuk UMKM dengan mengisi form secara *offline* dan *upload* kembali di laman dirjen pajak. Laporan PPh Final paling lambat dilakukan tanggal 20 bulan berikutnya. (Gaol, 2022)

4) Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu

Untuk membayar pajak, wajib pajak perlu membuat *e-billing* dengan kode jenis pajak 411128 untuk PPh Final dan jenis setoran 420 sebagai final UMKM bayar sendiri. Pembayaran pajak dilakukan paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya (Gaol 2022).

5) Kepatuhan wajib pajak dalam melunasi tunggakan SPT nya

Jika pelaporan SPT melewati dari masa yang sudah ditentukan maka Dirjen Pajak akan mengeluarkan surat tagihan pajak yang berisi denda keterlambatan lapor pajak. Lapor pajak untuk wajib pajak pribadi termasuk didalamnya pemilik UMKM adalah tanggal 20 setelah berakhirnya masa pajak yakni 31 Maret setiap tahunnya.

Jika melewati tanggal tersebut maka akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah) bagi wajib pajak orang pribadi berdasarkan peraturan yang tertulis dalam UU Ketentuan Perpajakan Pasal 3 ayat (7) (Gaol, 2022).

Tingkat kepatuhan pajak merupakan indikator dari keberhasilan DJP. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban wajib pajak dalam berkontribusi bagi pembangunan yang pemenuhannya diharapkan dilakukan dengan sukarela mengingat Indonesia menganut *self assessment*. Pemerintah harus menjaga tingkat kepatuhan wajib pajak dengan terus melakukan sosialisasi dan memberi pelayanan yang prima serta melakukan pengawasan dan pembinaan. Dengan demikian

wajib pajak akan menjalankan kewajiban pajaknya serta meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

5. Sosialisasi Perpajakan

a) Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, sosialisasi pajak merupakan upaya dan proses memberikan informasi perpajakan dengan tujuan untuk mengubah pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga baik pemerintah atau non pemerintah agar terdorong untuk lebih paham, sadar, dan peduli dalam kontribusinya untuk melakukan kewajiban pajak.

Sosialisasi pajak dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memberikan informasi pengetahuan dan memberikan arahan tentang pentingnya pajak kepada wajib pajak (Prakasa Soen dan Jenni, 2022) Menurut (Varian dan Jenni, 2023) sosialisasi pajak merupakan upaya pemerintah dalam memberi pengetahuan dan pembinaan kepada wajib tentang perpajakan. Sosialisasi pajak merupakan cara Ditjen Pajak untuk menjelaskan peraturan dan aktivitas yang berhubungan dengan perpajakan agar wajib pajak dapat menjalankannya (TI Setiawan dan Suhendra, 2022).

Pelaku UMKM tentunya masih banyak yang belum memahami mengenai seluk beluk perpajakan, pengisian, dan pelaporan SPT. Banyak dari pelaku usaha yang tidak suka membicarakan masalah perpajakan dikarenakan berkaitan dengan masalah kewajiban masyarakat terhadap negara (Farid Addy Sumantri *et al.* 2021)

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara terstruktur, terarah, terukur, dan berkesinambungan agar dapat dipantau dan dievaluasi setiap prosesnya. Tujuan dari kegiatan sosialisasi pajak adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan agar dalam pemungutannya wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan peraturan dan tata cara yang ditetapkan.

b) Jenis Sosialisasi Pajak

Berdasarkan SE-98/PJ/2011 kegiatan sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah terdapat dua cara yaitu:

- 1) Sosialisasi Langsung merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan dengan tatap muka dan berinteraksi langsung dengan wajib pajak ataupun calon wajib pajak. Dengan sosialisasi pajak yang dilakukan secara langsung maka penyampaian materi mengenai perpajakan dapat disampaikan secara detail oleh petugas pajak sehingga pemahaman peserta lebih baik atas materi yang disampaikan. Sosialisasi pajak langsung dapat berupa kelas pajak, seminar, ataupun *workshop* pajak.

2) Sosialisasi Tidak Langsung merupakan upaya sosialisasi yang dilakukan pemerintah melalui media cetak ataupun elektronik, penyuluhan ini bersifat singkat dan kurang interaksi dengan wajib pajak. Materi pajak yang disampaikan secara tidak langsung biasanya bersifat umum dan mudah dipahami oleh masyarakat. Metode tidak langsung dapat memperluas jangkauan pemerintah dalam melakukan sosialisasi pajak terhadap wajib pajak.

c) Strategi Bentuk Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah harus terarah agar tepat sasaran kepada wajib pajak yang dituju. Oleh karena itu diperlukan adanya strategi yang tepat dalam pelaksanaan sosialisasi pajak. Menurut (Barlian *et al.* 2021) terdapat beberapa strategi sosialisasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah agar sosialisasi dapat berjalan efektif, yaitu :

- 1) Publikasi, aktivitas publikasi merupakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik *visual*, *audio-visual*, ataupun media cetak. Biasanya dalam publikasi yang disiarkan lewat media seperti ini berbasis informasi umum dan singkat yang mudah dipahami oleh kalangan masyarakat ataupun wajib pajak.
- 2) Kegiatan, penyelenggaraan kegiatan atau aktivitas tertentu yang tentunya berhubungan dengan program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai perpajakan baik itu program yang diselenggarakan sendiri oleh pemerintah ataupun bergabung dengan

institut lainnya seperti universitas atau sekolah. Dalam aktivitas kegiatan ini materi yang dipaparkan lebih intens yang disesuaikan dengan audiensnya.

3) Pemberitaan, berita yang disiarkan kepada masyarakat dalam artian positif yakni sebagai sarana promosi yang efektif sebagai salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan untuk menjangkau masyarakat.

4) Keterlibatan Komunitas, salah satu bentuk pendekatan dirjen pajak dengan masyarakat ataupun wajib pajak yaitu dengan melibatkan diri secara langsung kedalam komunitas, dimana anggota komunitas ini dapat berinteraksi langsung dengan institusi pajak untuk mengatasi kendala ataupun menambah wawasan mengenai pajak.

5) Pencantuman Identitas, bentuk sosialisasi ini berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada media tertentu yang ditujukan sebagai sarana promosi. Misalnya pada pelaku UMKM maka logo tersebut dalam dicantumkan di lokasi tempat berjualan UMKM tersebut.

6) Pendekatan Pribadi, bentuk sosialisasi dengan pendekatan pribadi tentunya dilakukan secara informal dengan tujuan tertentu, baik melalui *door-to-door* atau memberikan pelayanan secara langsung kepada wajib pajak. Baik dalam bentuk sensus pajak ataupun kegiatan sosial yang bertujuan untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat.

Bentuk sosialisasi tersebut merupakan upaya optimalisasi pajak yang diharapkan mampu untuk memperluas jangkauan terhadap wajib pajak sehingga masyarakat dapat lebih memahami pajak dan dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak agar dapat mencapai target yang ditentukan.

d) Indikator Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan pengertian sosialisasi wajib pajak, jenis sosialisasi yang dilakukan, dan strategi dalam melakukan sosialisasi pajak, maka indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh sosialisasi wajib pajak menurut (Listiyowati *et al.* 2021) adalah:

- 1) Sosialisasi pajak oleh fiskus pajak
- 2) Sosialisasi dengan wajib pajak atau tokoh masyarakat
- 3) Sosialisasi dengan memberi informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak
- 4) Sosialisasi yang dilakukan melalui media massa seperti billboard
- 5) Sosialisasi yang dilakukan melalui website dirjen pajak
- 6) Sosialisasi yang dilakukan melalui radio, televisi, dan media social

Sedangkan indikator sosialisasi pajak menurut adalah :

- 1) Pengarahan yang dilakukan oleh dirjen pajak
- 2) Diskusi yang dilakukan antara fiskus dengan wajib pajak atau tokoh masyarakat
- 3) Fiskus memberikan informasi langsung kepada wajib pajak
- 4) Pemasangan reklame perpajakan ditempat yang strategis

5) Informasi dari website dirjen pajak

Berdasarkan indikator-indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari sosialisasi pajak ialah :

1) Sosialisasi yang dilakukan melalui pengarahan oleh dirjen pajak

Pengarahan yang dilakukan oleh dirjen pajak merupakan salah satu bentuk komunikasi dari lembaga pajak kepada masyarakat dan wajib pajak. Pengarahan dapat menjadi kesempatan bagi dirjen pajak untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada wajib pajak terkait kebijakan pajak, kepatuhan pajak, pengembangan layanan pajak, serta kesempatan untuk mendengarkan tanggapan ataupun keluhan dari wajib pajak sehingga dapat sekaligus mempromosikan kepatuhan wajib pajak. (Eko 2018).

2) Sosialisasi yang dilakukan melalui diskusi dengan wajib pajak atau tokoh masyarakat

Diskusi langsung antara petugas pajak dengan wajib pajak atau tokoh masyarakat dapat dilakukan melalui seminar pajak, forum, ataupun kelas pajak. Diskusi ini bisa menjadi sarana yang baik untuk membangun hubungan antara petugas pajak dan wajib pajak atau tokoh masyarakat yang dapat mempromosikan peran aktif dalam kepatuhan perpajakan. (Eko 2018).

3) Sosialisasi yang dilakukan dengan petugas memberikan informasi langsung kepada wajib pajak

Informasi yang diberikan secara langsung kepada wajib pajak merupakan bagian penting untuk memastikan bahwa wajib pajak memahami perpajakan. Beberapa cara untuk memberikan informasi langsung kepada wajib pajak dapat melalui konsultasi baik secara langsung atau melalui telepon, dan dapat dilakukan melalui pelatihan dimana petugas pajak dapat langsung mengajari wajib pajak untuk menghitung, mengisi formulir, melaporkan pajak terutang, serta cara membayar pajak terutang. (Eko 2018).

4) Sosialisasi melalui *website* dirjen pajak

Website dirjen pajak merupakan fasilitas sosialisasi pajak yang efisien untuk menyebarkan informasi perpajakan secara luas. Dengan adanya *website* yang mudah diakses wajib pajak diharapkan dapat memperoleh informasi yang dicari pada *website* ini. Dalam *website* dirjen pajak mencakup didalamnya ada informasi peraturan perpajakan, panduan mengenai laporan pajak, edukasi pajak, insentif pajak, pengumuman dan berita terbaru perpajakan, *FAQ* yang berisi pertanyaan umum yang sering ditanyakan, serta tersedia kontak dan layanan *online* yang disediakan oleh dirjen pajak untuk kemudahan wajib pajak. (Eko 2018).

5) Sosialisasi yang dilakukan melalui pemasangan reklame atau billboard ditempat yang strategis

Sosialisasi melalui pemasangan reklame atau *billboard* hanya berisi informasi singkat dalam bentuk komunikasi visual yang dapat

berfungsi sebagai pengingat untuk wajib pajak sehingga penempatannya harus dilokasi yang strategis. *Billboard* atau reklame ini dapat berisi kampanye kesadaran pajak, pengingat tenggat waktu lapor pajak, pesan singkat informasi pajak seperti tarif atau aturan terbaru, promosi layanan *online* ataupun panduan singkat untuk pengisian pajak. (Eko 2018).

6) Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial

Media sosial lembaga pajak dapat menjadi sarana yang harus bisa diandalkan jika wajib pajak memerlukan informasi di era digital seperti saat ini. Sosialisasi pajak melalui media sosial tentunya dengan menggunakan *platform* media sosial untuk berinteraksi dengan wajib pajak, selain itu lembaga pajak juga dapat menggunakan tagar yang relevan dengan informasi pajak agar lebih mudah ditemukan, membagikan informasi dengan lebih mudah, lembaga pajak juga dapat mengadakan seminar *online* melalui media sosial untuk memperluas jangkauan audiens wajib pajak. (Eko 2018)

Sosialisasi pajak memegang peranan penting untuk terus meningkatkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang menjadi tujuan utama dari diadakannya sosialisasi pajak.

e) Pengaruh Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kurangnya sosialisasi dapat berdampak pada rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak sehingga menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Agar sosialisasi dapat berjalan secara efektif maka perlu menentukan media penyampaian yang tepat baik melalui *website*, reklame atau media sosial. Selain itu pentingnya cara penyampaian juga mempengaruhi suksesnya sosialisasi pajak dengan penyuluhan langsung dari dirjen, berdiskusi dengan masyarakat langsung, ataupun petugas fiskus yang langsung memberikan informasi untuk wajib pajak.

Kejelasan dalam memberikan sosialisasi pajak dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak khususnya untuk pemilik UMKM mengenai pentingnya membayar pajak. Mengingat pentingnya UMKM dalam perekonomian warga, maka penting untuk memberikan kejelasan informasi yang diterima masyarakat yang dapat dipengaruhi oleh media atau strategi yang digunakan untuk sosialisasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat (Gregorius Widiyanto *et al.* 2021). Tanpa adanya sosialisasi pajak yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak khususnya UMKM akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Hura dan Kakisina, 2022).

6. Self Assessment System

a) Pengertian Self Assessment System

Menurut (Riyani, 2023) *self assessment system* adalah bentuk pungutan pajak dimana wajib pajak yang berwenang untuk melaksanakan pemungutan pajaknya secara mandiri berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak diharuskan untuk aktif dan memiliki inisiatif yang tinggi karena seluruh kegiatan pajak berada ditangan wajib pajak. Berhasil atau tidaknya pemungutan pajak dominan tergantung pada wajib pajak itu sendiri (Resmi 2019, 11). *Self assessment* diterapkan dengan dasar adanya kepercayaan yang diberikan dari aparat pajak kepada wajib pajak dan memberikan kebebasan kepada wajib pajak, wajib pajak dianggap mampu untuk menghitung, membayar, dan melapor pajaknya serta memahami perpajakan yang berlaku. (Listiyowati *et al.* 2021) mengemukakan bahwa pelaksanaan *self assessment system* sebagai sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk melakukan kegiatan pajaknya sendiri berdasarkan peraturan undang-undang.

b) Penerapan *Self Assessment System*

Pemberlakuan *self assessment system* mengacu pada Undang-undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 yang diatur dalam Pasal 12 ayat (1) dimana dalam pasal tersebut disebutkan bahwa setiap wajib pajak harus membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang dengan tidak menggantungkan dengan adanya surat ketetapan pajak. Hal ini berarti penerapan *self assessment system* memfokuskan pada peran aktif wajib

pajak. Kebebasan yang diberikan oleh pemerintah memiliki konsekuensi bagi wajib pajak untuk benar-benar memahami tata cara penghitungan dan pelaporan pajak sesuai peraturan KUP. Dengan menuntut adanya kepatuhan sukarela dari wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka dapat mendorong wajib pajak untuk senantiasa patuh dalam membayar pajak (Aryanti 2020)

Alasan diberlakukannya *self assessment system* di Indonesia yakni karena pemerintah ingin memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk bertanggung jawab terhadap pajak terutangnya serta diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penerapan *self assessment* dalam PPh dan PPn contohnya pada wajib pajak pemilik UMKM dalam melaporkan PPh. Yang perlu dilakukan oleh wajib pajak diantaranya adalah (1) mengumpulkan informasi keuangan, (2) menghitung penghasilan kena pajak (3) melakukan pengisian laporan pajak, (4) membayar pajak terutang, (5) melaporkan pajak,

c) Indikator Pelaksanaan *Self Assessment System*

Berdasarkan pengertian dan definisi *self assessment* maka dimensi dan indikator untuk mengukur pelaksanaan *self assessment system* dapat dilihat dari beberapa poin sebagai berikut (Listiyowati *et al.* 2021) :

1) Wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang

- 2) Wajib pajak menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang dengan pengisian SPT yang baik dan benar
- 3) Wajib pajak menyetorkan atau membayar pajak tersebut melalui bank atau media pembayaran lain yang sah
- 4) Wajib pajak mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak
- 5) Wajib pajak melaporkan bukti penyetoran pajak kepada Ditjen Pajak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Retno Febriantini dan Umaimah 2022) menyebutkan bahwa indikator dari pelaksanaan *self assessment system* yaitu :

- 1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
- 2) Menghitung sendiri pajak terutang
- 3) Membayar sendiri pajak terutang
- 4) Melaporkan sendiri pajak terutang

Dari kedua penelitian tersebut maka dapat diambil kesimpulan yang menjadi indikator *self assessment system* adalah :

1) Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak

Langkah awal dari penerapan *self assessment* adalah kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak di KPP wilayah tempat wajib pajak tinggal yakni mendaftarkan diri atau usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor Kep-173/PJ./2004 yang dapat dilakukan secara *offline* dengan datang langsung ke kantor

pelayanan pajak atau secara *online* melalui website dirjen pajak (Resmi 2019, 29)

2) Wajib pajak menghitung pajak terutangnya sendiri

Wajib pajak harus mampu menghitung pajak terutangnya sendiri sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam KUP. Wajib pajak harus mampu menghitung pajak terutangnya sendiri dengan benar (Yunitasari 2019)

3) Wajib pajak membayar pajak terutangnya sendiri

Setelah proses penghitungan yang dilakukan secara mandiri, wajib pajak juga bisa mencetak *e-billing* untuk membayar pajak terutangnya. Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui *platform* jasa keuangan yang sudah terintergrasi dan bekerjasama dengan dirjen pajak. Setelah proses pembayaran maka akan muncul bukti bayar pajak untuk dilaporkan ke dirjen pajak. (Yunitasari 2019)

4) Wajib pajak melapor pajak terutangnya sendiri

Pemerintah sudah memfasilitasi wajib pajak dalam kemudahan melapor pajak terutang. Baik dari website dirjen pajak ataupun aplikasi yang sudah bekerjasama dengan dirjen pajak untuk kebutuhan perpajakan. Melapor pajak terutang merupakan proses penyampaian informasi dan pembayaran jumlah pajak yang terutang sebagaimana hasil perhitungan sendiri yang dilakukan oleh wajib pajak. Sarana untuk melaporkan pajak adalah SPT, dimana SPT ini terdiri dari beberapa jenis tergantung dengan wajib

pajaknya. Untuk pelaku UMKM dapat menggunakan SPT 1770, jenis SPT ini ditujukan bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan dari usaha bebas dan bersifat final. Untuk melaporkan pajak, wajib pajak harus memiliki kode EFIN yang harus diminta langsung kepada aparat pajak, kode efin ini nantinya digunakan sebagai sarana untuk *log in* pada saat *e-filling* (Yunitasari 2019)

d) Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keterkaitan antara *self assessment system* dan kepatuhan wajib pajak sangat erat. Peran serta wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya menjadi faktor yang sangat penting dalam tercapainya pengumpulan pajak. *Self assessment system* menuntut wajib pajak untuk bisa mandiri dalam melaksanakan kewajiban pajaknya mulai dari menghitung, membayar, sampai melapor pajak terutang. Dengan adanya hubungan antara *self assessment system* dengan kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat memberikan dampak pada pemenuhan kepatuhan wajib pajak khususnya UMKM. UMKM harus menjadi focus pemerintah karena berpengaruh pada perekonomian Indonesia (Lia Dama Yanti dan Wijaya, 2023) Pelaksanaan *self assessment system* dapat berjalan dengan optimal jika didukung dengan pengawasan atau pelayanan fiskus serta sosialisasi yang efektif dari aparat pajak. (Nur Fitriani *et al.* 2021).

7. Pelayanan Fiskus

a) Pengertian Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus yaitu pihak yang mempunyai keahlian, pengetahuan, dan pengalaman tentang perpajakan yang bertugas untuk memungut pajak wajib pajak untuk pembangunan nasional dan keperluan lainnya (Imanuel Setiawan dan Suhendra 2022) Terutama kaitannya dengan *self assessment* fiskus berhubungan langsung dengan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kualitas dari pelayanan fiskus mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-75/PJ/2020 tentang penetapan perubahan tugas dan fungsi KPP Pratama, fungsi utama dari tugas fiskus adalah melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum wajib pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dan upaya yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam membantu, menyiapkan, mengelola semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak (Suci dan Limajatini, 2022) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Gaol, 2022)

b. Indikator Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah upaya yang dilakukan aparat pajak dalam membantu wajib pajak dalam urusan perpajakannya dan memberi kepuasan bagi wajib pajak. Menurut (Sofianti dan Wahyudi, 2022) indikator pelayanan fiskus dapat dilihat dari :

- 1) Petugas pajak memberikan sarana dan fasilitas yang baik (*tangibles*)
- 2) Petugas pajak memberikan perhatian yang ikhlas kepada wajib pajak (*empathy*)
- 3) Petugas pajak mempunyai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap (*responsiveness*)
- 4) Petugas pajak memberikan pelayanan yang cepat dan ramah (*reliability*)
- 5) Petugas pajak memiliki kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan kepada wajib pajak (*assurances*)

Menurut (Fernanda Aprilia dan Fidiana, 2021) indikator dalam pelayanan fiskus yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan pajak yang berkualitas baik
- 2) Kecepatan proses pelayanan sesuai dengan prosedur
- 3) Kemampuan fiskus dalam membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak
- 4) Cepat tanggap terhadap masalah dari wajib pajak

Dapat disimpulkan dari kedua peneliti tersebut bahwa indikator pelayanan fiskus yaitu :

- 1) Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik (*tangibles*)**

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari sarana dan fasilitas yang diberikan. Hal tersebut meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan yang dilihat dari indikator; 1) penampilan fisik petugas pajak, 2) penampilan peralatan yang baik, 3) penampilan fasilitas yang baik (Eko 2018)

2) Petugas pajak melayani wajib pajak dengan cepat dan sigap (*reliability*)

Pelayanan yang tidak bertele-tele tentunya diharapkan oleh wajib pajak. Adanya pelayanan yang cepat menunjukkan tanda positif terhadap jalannya sistem perpajakan. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator; 1) fiskus melayani sesuai dengan motto pajak, 2) fiskus andal dalam menyediakan layanan publik. (Eko 2018)

3) Petugas pajak memberikan perhatian yang ikhlas kepada wajib pajak (*empathy*)

Rasa empati meliputi komunikasi yang baik dan mampu memahami kebutuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator; 1) fiskus mampu memberikan informasi yang dibutuhkan, 2) fiskus memberikan pelayanan yang ramah (Eko 2018)

4) Petugas pajak memberikan pelayanan yang tanggap (*responsiveness*)

Sikap responsive petugas pajak yakni mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan dapat memenuhi kebutuhan wajib

pajak. Sikap responsive dapat diukur melalui; 1) fiskus memberikan layanan yang tanggap, 2) fiskus memberikan pelayanan yang cepat, 3) fiskus memberikan pelayanan yang sigap saat terjadi masalah. (Eko 2018)

5) Petugas pajak memberikan rasa aman kepada wajib pajak (*assurance*)

Petugas pajak harus memiliki kemampuan, pengetahuan, serta etika yang baik serta sifat yang dapat dipercaya yang dapat diukur melalui indikator; 1) fiskus memberikan informasi yang akurat, 2) fiskus dapat menjamin keamanan informasi wajib pajak. (Eko 2018)

c. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Fiskus harus memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas dalam melaksanakan tugasnya saat melayani wajib pajak. Dalam melayani wajib pajak, fiskus harus memenuhi lima kriteria yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* (Eko 2018) Ketidaktahuan tentang pajak dapat menghambat adanya kesadaran pajak dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Dama Yanti *et al.* 2022)Fiskus perlu memupuk kesadaran masyarakat mengenai tanggung jawab untuk membayar pajak. Dengan pelayanan yang prima diharapkan

upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak pajak dapat tercapai sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Willmart, 2020).

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1.	(Imanuel Setiawan dan Suhendra 2022)	Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kaus pada KPP Pratama Tangerang Barat)	Variabel bebas: Insentif pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	Insentif pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	(Varian dan Jenni 2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak	Variabel bebas: Kesadaran wajib pajak, sosialisasi	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

		terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi Kasus di Kecamatan Pinang 2022)	perpajakan, sanksi pajak Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM	pajak UMKM. Sedangkan sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
3.	(Riyani 2023)	Pengaruh Sistem <i>E-Filling, Self Assessment System</i> , dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada wilayah Kecamatan Pasar Kemis Tangerang)	Variabel bebas: Sistem <i>E- Filling, self assessment system</i> , pengetahuan perpajakan Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	Sistem <i>E- Filling, self assessment system</i> , dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	(Kristina dan Simbolon 2023)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Manfaat Pajak Terhadap	Variabel bebas: Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus,	Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

		Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM di Kec. Cibodas Tangerang)	manfaat pajak Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM	Sedangkan sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
5.	(Suci dan Limajatini 2022)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Arjuna Maha Sentosa)	Variabel bebas: Modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan. Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

6.	(Prakasa Soen dan Jenni 2022)	Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Insentif Pajak Akibat Covid 19 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Terhadap UMKM di Kelurahan Sukarasa Tangerang)	Variabel bebas: Sosialisasi, pemahaman, insentif pajak Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM	Sosialisasi pajak, pemahaman pajak, dan insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
7.	(Gaol 2022)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan <i>System e-filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kaus Karyawan di PT. Delcoprima	Variabel bebas: Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus, penerapan <i>system e-filling</i> . Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	<i>System e-filling</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan

		Pacific)		semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8.	(Listiyowati <i>et al.</i> 2021)	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi <i>Covid 19</i>	Variabel bebas: Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan <i>self assessment system</i> Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM	Sosialisasi perpajakan dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan pelaksanaan <i>self assessment system</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
9.	(Wahyuningsih 2019)	Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib	Variabel bebas: Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan	Peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

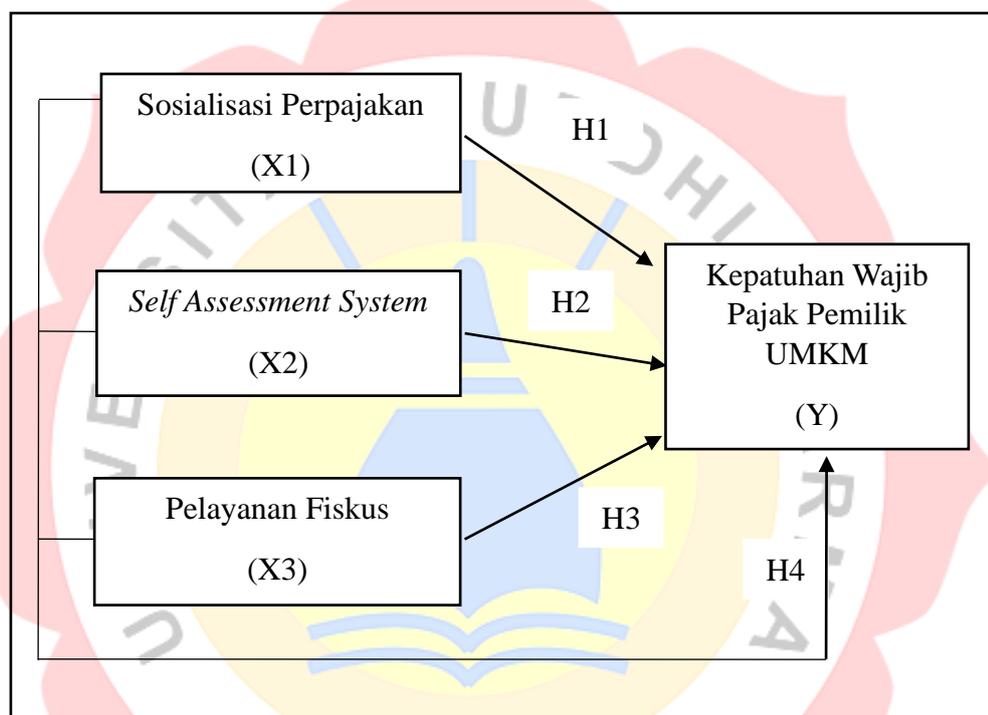
		Pajak Orang Pribadi dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi	Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	pajak
10.	(Sofianti dan Wahyudi 2022)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kaus UMKM di Kabupaten Demak)	Variabel bebas: Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM	Pengetahuan perpajakan dan pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sumber : data diolah penulis, 2023

C. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan gambaran besar alur penelitian berdasarkan masalah penelitian yang ingin diteliti yang digambarkan dengan hipotesis penelitian yang masih bersifat sementara.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan (X1), *self assessment system* (X2), dan pelayanan fiskus (X3). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM (Y). Adapun kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:



Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan dan belum berdasarkan data dari fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiyono 2017, 70). Pada hipotesa akan berisi dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya dengan berlandaskan

argumentasi dan hasil penelitian terdahulu. Terdapat 4 variabel yang akan diuji lagi kebenarannya, yaitu :

1. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemilik UMKM

Sosialisasi pajak merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pembinaan dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat umum yang berkaitan dengan kebijakan perpajakan. Kegiatan sosialisasi pajak yang dilakukan melalui media serta cara penyampaian informasi pajak memegang peranan penting bagi kepatuhan wajib pajak, karena masyarakat akan memiliki pemahaman akan pajak jika sosialisasi pajak dilakukan secara konsisten dan efektif oleh pemerintah dengan menentukan cara penyampaian yang tepat (Eko 2018)

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa sosialisasi pajak merupakan faktor eksternal dari kepatuhan wajib pajak dimana sosialisasi dilakukan oleh aparat pajak secara langsung maupun tidak langsung yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Jika wajib pajak diberi pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya pajak sehingga kepatuhan akan meningkat (Listiyowati *et al* 2021) Penelitian yang dilakukan oleh (Boediono *et al.* 2018) menyatakan bahwa

sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka terdapat hipotesis sebagai berikut :

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H0 : Sosialisai perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2. Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Dalam teori atribusi menjelaskan kondisi yang mendasari seseorang memutuskan untuk melakukan sesuatu. *Self assessment system* menitikberatkan pada inisiatif dan kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melapor nominal pajak terutangnya secara mandiri, oleh karena itu dalam teori atribusi disebutkan bahwa *self assessment system* masuk ke dalam faktor internal karena persepsi wajib pajak terhadap pajak dapat membuat wajib pajak memutuskan untuk taat atau tidak dalam kewajiban pajaknya. (Yunitasari 2019)

Umumnya masyarakat akan enggan menggunakan suatu sistem jika sulit digunakan atau dimengerti. *Self assessment* dibuat untuk memudahkan masyarakat dengan latar pekerjaan yang berbeda agar tetap melaksanakan kewajiban pajaknya tetapi tetap diberikan kebebasan untuk menghitung pajaknya sendiri. Idealnya jika sistem ini terlaksana dengan

baik maka pemungutan pajak akan berjalan secara efektif. Semakin mudah sistem tersebut digunakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh (Listiyowati *et al.* 2021) menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H2 : *Self Assessment System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

H0 : *Self Assessment System* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM.

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM

Pelayanan fiskus adalah orang atau badan yang melakukan pemungutan pajak yang mempunyai keahlian khusus, pengetahuan, dan pengalaman mengenai perpajakan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Pelayanan fiskus yang berkualitas dengan memenuhi lima kriteria seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* dalam melayani masyarakat akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat lebih loyal dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya (Eko 2018)

Dalam teori atribusi pelayanan fiskus termasuk kedalam faktor eksternal dan internal. Jika fiskus melayani masyarakat dengan baik dan

sesuai standart maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi dan melakukan kewajiban pajaknya dipengaruhi oleh pelayanan yang mereka dapatkan. Jika wajib pajak bisa mendapatkan solusi dari permasalahannya, pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele, fasilitas yang memadai maka wajib pajak akan merasa puas. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Sofianti dan Wahyudi, 2022) Berdasarkan uraian tersebut maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM

H0 : Pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM

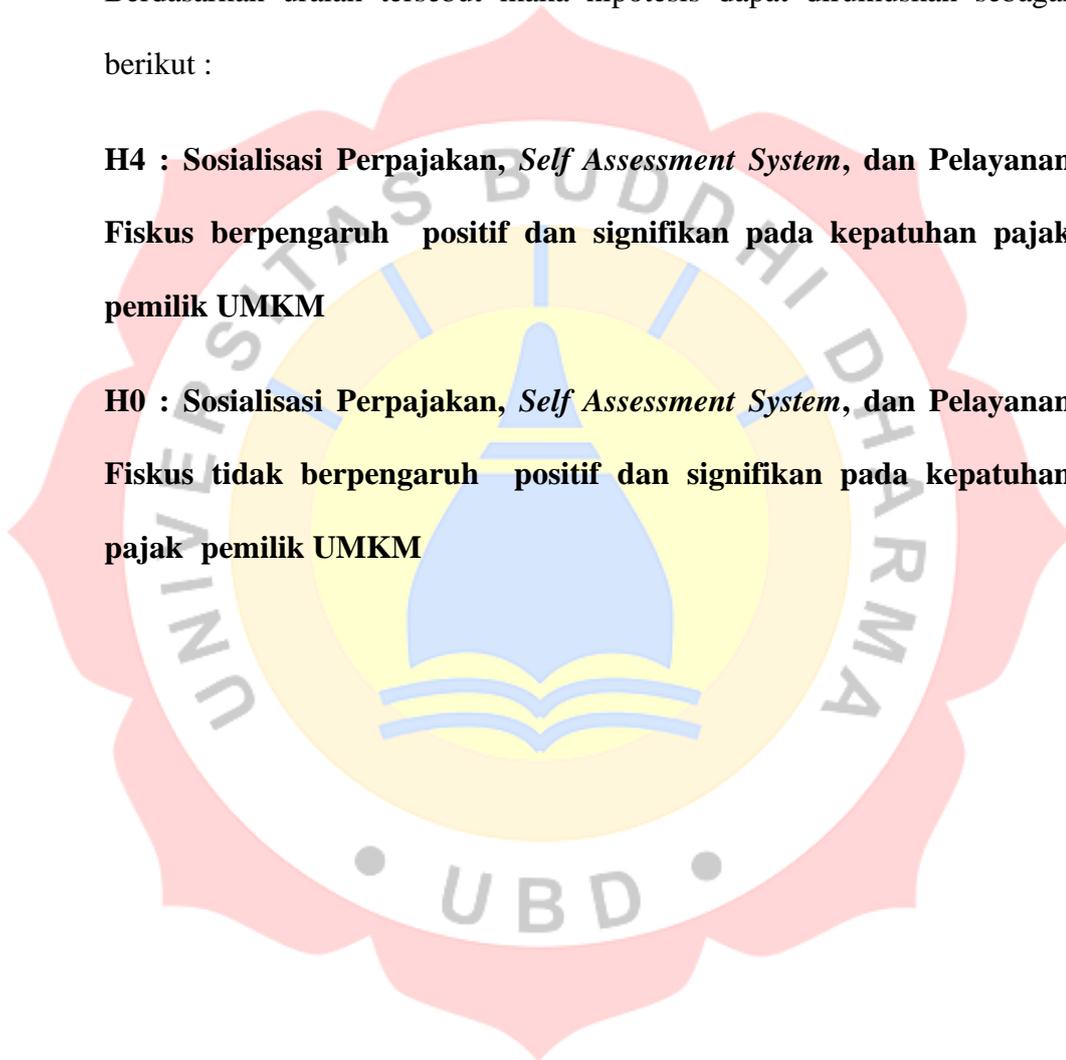
4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.

Jika sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi sosialisasi pajak yang diberikan, semakin mudah penerapan *self assessment system*, dan semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pemilik UMKM. Beberapa penelitian terdahulu dengan variabel yang sama yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Yulianti, 2022), *self*

assessment berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak menurut penelitian yang dilakukan oleh (Erawati dan Mau Pelu Maindo, 2021), dan menurut penelitian (Suci dan Limajatini, 2022) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H4 : Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak pemilik UMKM

H0 : Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak pemilik UMKM



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan pendekatannya jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan sifat kuantitatif dimana penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui penggunaan kuesioner dan pengolahan data menggunakan teknik analisis data seperti statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Menurut (Sugiyono 2019) metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan angka sebagai alat penghitungan dan pengukuran serta sebagai alat kepastian data untuk melakukan penelitian empiris dalam penelitian, hipotesis, analisis data serta membuat kesimpulan dari data yang diperoleh secara objektif

Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu menentukan jenis penelitian yang tepat, hal tersebut dimaksudkan agar hasil dari penelitian mendapatkan gambaran yang jelas terhadap masalah yang dihadapi serta rangkaian solusi yang diuraikan untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan penelitian kuantitatif, maka akan diperoleh pengetahuan yang dihasilkan melalui data berupa angka untuk menganalisis suatu informasi yang ingin diketahui dari dilakukannya penelitian.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran dari dilakukannya sebuah penelitian. Objek penelitian yang menjadi permasalahan dalam penelitian yang akan diuji dan teliti sehingga bisa mendapatkan hasil yang valid dan reliabel untuk kesimpulan

yang akan dibuat. Dalam penelitian ini objek variabel bebas (X) terdiri dari sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus. Objek yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM.

1. Tempat Penelitian

Berdasarkan judul skripsi ini maka penelitian ini akan bertempat di wilayah yang mencakup pada Kantor Kecamatan Tangerang yang beralamat di Jl. Nyimas Melati No.21, RT.003/RW.001, Sukarasa, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111. Kantor Kecamatan Tangerang merupakan salah satu dari 13 kecamatan yang ada di Kota Tangerang. Kantor Kecamatan Tangerang menaungi delapan kelurahan yaitu Kelurahan Sukarasa, Sukaasih, Tanah Tinggi, Sukasari, Buaran Indah, Babakan, Kelapa Indah, dan Cikokol.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini diberikan waktu selama enam bulan terhitung sejak September 2023 sampai dengan Januari 2024. Pengumpulan data membutuhkan waktu selama kurang lebih satu bulan, kemudian pengujian data dilakukan setelah data yang dikumpulkan sudah lengkap dan sesuai.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2019, 16) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D menyatakan bahwa :

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan

untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Dalam penelitian studi deskriptif terdapat dua bentuk penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berarti data berupa angka yang sudah diolah melalui penelitian empiris, misalnya seperti data jumlah UMKM di kecamatan Tangerang, jumlah UMKM yang melaporkan SPT tahunan, dan jumlah UMKM yang memiliki pendapatan dibawah Rp 4,8M dalam setahun. Sedangkan data kualitatif berfokus untuk membahas fenomena tanpa berfokus pada pengolahan angka.

Untuk melengkapi penelitian ini maka digunakan data primer dan sekunder. Data primer melingkupi informasi yang diperoleh melalui pengalaman langsung, dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban langsung dari responden melalui kuesioner yang disebar dalam bentuk *google form*. Sedangkan data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber lain selain sumber asli seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono 2019).

2. Sumber Data

Sumber data penelitian terbagi menjadi dua jenis yaitu data penelitian kualitatif dan kuantitatif. Data penelitian kualitatif berfokus pada pembahasan fenomena, sedangkan kuantitatif berfokus pada penjabaran hasil perhitungan numerik.

Penulis menggunakan metode kuantitatif untuk penelitian dengan menggunakan data primer dan sekunder.

Data primer menurut (Sinambela 2021, 391) yang menyatakan bahwa :

“Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari lapangan dengan mendesain dan menggunakan instrumen penelitian, serta mengolah dan menyajikan data tersebut secara mandiri”.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari survei terhadap responden yang memiliki NPWP dan UMKM dengan menggunakan instrument kuesioner yang menggunakan *google form*. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan melalui dinas koperasi dan UKM Kota Tangerang, buku, jurnal, serta literatur lainnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk di teliti lebih dalam. Populasi bukan hanya sekedar jumlah, tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik objek atau subjek tersebut. Menurut (Sinambela 2021, 158) menyatakan bahwa :

“Populasi adalah objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya”.

Menurut (Sugiyono 2019, 126) mendefinisikan bahwa :

“Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak pemilik UMKM yang berada di wilayah sekitar Kantor Kecamatan Tangerang dengan total seluruh populasi yaitu 8.366 unit UMKM pada tahun 2020 berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Tangerang.

2. Sampel

Menurut (Sinambela 2021, 160) mendefinisikan bahwa :

“Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Menurut (Sugiyono 2019, 127) menyatakan bahwa :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut”.

Berdasarkan dari pernyataan tersebut maka sampel yang diambil harus benar-benar dapat mewakili data dari populasi sehingga dari sampel tersebut dapat diambil kesimpulan terhadap populasi tersebut untuk menjawab permasalahan

dari penelitian ini. Tujuan dari adanya sampel adalah karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta terlalu banyaknya populasi sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pengambilan data secara menyeluruh.

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak pemilik UMKM yang terdapat pada wilayah cakupan Kantor Kecamatan Tangerang. Penelitian ini menggunakan teknik *non-random sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2019) Alasan menggunakan metode *purposive sampling* yakni karena metode ini cocok digunakan untuk penelitian kuantitatif yang tidak memerlukan generalisasi. Penggunaan metode ini bertujuan agar responden yang dipilih merupakan responden yang layak untuk dijadikan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria yang ditentukan oleh peneliti sehingga dapat memberikan informasi dalam penelitian ini

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini cukup banyak namun diperlukan sampel yang dapat mewakili dari keseluruhan populasi maka peneliti menggunakan rumus slovin untuk penarikan sampel agar mendapatkan jumlah sampel yang *representative* dengan perhitungan sebagai berikut :

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

Dimana :

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel (*error sampling*) 10%

Sumber : (Sugiyono 2019)

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM, jumlah UMKM pada Kecamatan Tangerang tercatat ada 8.366 unit UMKM. Terdapat tingkat kesalahan sebesar 10% yang masih dapat di toleransi untuk jumlah sampelnya.

$$n = \frac{8.366}{1 + (8.366) \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 98,8$$

$$n = 99$$

Melalui perhitungan diatas, maka hasil sampel yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah 98,8 yang dibulatkan menjadi 99 sampel wajib pajak UMKM yang berada di wilayah cakupan Kantor Kecamatan Tangerang untuk menjadi target penelitian data.. Dimana untuk pengambilan sampel tersebut dilakukan melalui pertimbangan dan melihat kriteria yang ditentukan oleh peneliti yang harus dipenuhi oleh responden, antara lain :

1. Mempunyai NPWP
2. Memiliki UMKM yang berlokasi di wilayah cakupan Kantor Kecamatan Tangerang

Responden memiliki UMKM yang berada wilayah Kantor Kecamatan Tangerang mencakup Kelurahan Sukarasa, Sukaasih, Tanah Tinggi, Sukasari, Buaran Indah, Babakan, Kelapa Indah, dan Cikokol.

3. Memiliki omzet per tahun tidak lebih dari Rp4.800.000.000 (empat milyar delapan ratus juta rupiah)
4. Membayar dan melaporkan pajak dalam kurun waktu satu tahun terakhir
5. Mengisi seluruh kuisisioner dengan lengkap

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan informasi yang relevan dengan penelitian yang dilakukan secara strategis dan sistematis dengan berbagai metode atau teknik untuk mendapatkan solusi dari permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti antara lain :

1. Kuesioner

Menurut (Sugiyono 2019, 199) pengertian dari kuesioner yakni :

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Alasan peneliti menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data primer yakni karena kuesioner merupakan metode yang cocok digunakan untuk jumlah responden yang cukup banyak dan tersebar di wilayah yang luas. Dalam penelitian ini kuesioner dikumpulkan melalui *google forms* yang disebar secara random melalui *WhatsApp* dan media sosial dengan jangka waktu penyebaran

kuesioner yaitu tiga minggu sejak kuesioner disebar. Setelah responden mengisi kuesioner melalui *google forms* maka selanjutnya peneliti dapat memilih data yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, kuesioner ini menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran. Dalam hal ini, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap variabel penelitian yang telah ditentukan.

Rincian skor dalam skala *likert* dapat dilihat melalui tabel berikut

Tabel III. 1

Skala *Likert*

SKOR	KATEGORI
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Metode Kajian Pustaka

Metode kajian pustaka merupakan kegiatan untuk mengkaji dan menganalisis teori terkait data sekunder yang berhubungan dengan topik penelitian dari berbagai sumber baik dokumen, buku, jurnal, ataupun literatur lainnya. Selain untuk memperluas wawasan peneliti, kajian pustaka juga dapat membantu peneliti untuk menghindari adanya duplikasi data.

F. Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono 2019, 67) mendefinisikan bahwa :

“Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lain. Variabel bebas disebut juga variabel independen. Dalam penelitian ini variabel yang menjadi variabel bebas adalah sosialisasi pajak (X1), *self assessment system* (X2), dan pelayanan fiskus (X3).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang terkena pengaruh dari adanya variabel bebas. Variabel terikat dapat disebut juga sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

Berikut merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan :

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak berusaha memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan undang-undang. Dalam penelitian ini data primer kepatuhan wajib pajak diperoleh melalui kuesioner.

Tabel III. 2

Skala Struktur Operasional Variabel – Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1.Kepatuhan formal	1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak 2. Membayar pajak terutang sebelum waktu yang ditentukan 3. Tidak memiliki tunggakan pajak	Skala <i>likert</i> 1-5
	2.Kepatuhan materil	4. Menghitung pajak terutang dengan baik dan benar 5. Melapor pajak terutang tepat waktu	

b. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak merupakan kegiatan untuk memberikan informasi perpajakan, memberikan arahan, dan pembinaan yang dilakukan oleh aparat pajak kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam penelitian ini data primer sosialisasi pajak diperoleh melalui kuisioner.

Tabel III. 3

Skala Struktur Operasional Variabel – Sosialisasi Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Sosialisasi Pajak (X1)	1. Media penyampaian 2. Cara penyampaian	<p>1. Website pajak yang disediakan oleh pemerintah dapat membantu untuk memperoleh informasi tentang pajak</p> <p>2. Pemasangan reklame atau billboard ditempat strategis berisi informasi singkat perpajakan mudah dimengerti dan menarik</p> <p>3. Informasi tentang pajak mudah ditemukan di media sosial</p> <p>4. Dirjen pajak mengadakan penyuluhan pajak untuk umkm ditempat saya melakukan usaha secara berkala</p> <p>5. Dirjen pajak melakukan sosialisasi melalui tokoh masyarakat seperti camat, lurah, atau badan pemberdayaan umkm dilingkungan tempat saya melakukan usaha</p>	Skala Likert 1-5

c. *Self Assessment System*

Self assessment system merupakan kepercayaan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak dengan memberi kebebasan kepada wajib pajak dan wajib pajak dianggap mampu untuk menghitung, membayar, melapor, dan memahami tata cara perpajakan sesuai peranturan yang berlaku. Dalam penelitian ini data primer *self assessment system* diperoleh melalui kuesioner.

Tabel III. 4

Skala Struktur Operasional Variabel – *Self Assessment System*

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
<i>Self Assessment System</i> (X2)	1.Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	1. Mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP wilayah saya melakukan usaha	Skala Likert 1-5
	2.Menghitung pajak terutang sendiri	2. Mampu melakukan penghitungan pajak sendiri dengan benar	
	3.Membayar pajak terutang sendiri	3. Mampu membayar pajak terutang sendiri menggunakan sistem pembayaran pajak yang disediakan	

		pemerintah	
	4. Melapor pajak terutang sendiri	4. Mampu mengisi SPT dengan benar 5. Mampu melaporkan pajak terutang sendiri	

d. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan upaya yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam membantu, menyiapkan, dan melayani semua kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. Dalam penelitian ini data primer pelayanan fiskus diperoleh melalui kuisioner

Tabel III. 5

Skala Struktur Operasional Variabel – Pelayanan Fiskus

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Pelayanan Fiskus (X3)	1. Sarana dan fasilitas yang baik (<i>tangibles</i>)	1. Fasilitas kantor pajak rapi, nyaman, dan memadai	Skala <i>Likert</i> 1-5
	2. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang	2. Fiskus memberikan pelayanan yang tepat waktu dan cepat kepada wajib pajak	

	<p>handal (<i>reliability</i>)</p> <p>3.Kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <p>4.Kemampuan untuk memberikan perhatian yang ikhlas (<i>empathy</i>)</p> <p>5.Kemampuan untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada wajib pajak (<i>assurance</i>)</p>	<p>3. Fiskus memberikan pelayanan yang tanggap ketika wajib pajak mengalami kendala atau saat sedang menjalankan kewajiban perpajakan</p> <p>4. Fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak mengenai perpajakan</p> <p>5.Fiskus mampu menjaga kerahasiaan wajib pajak</p>	
--	--	---	--

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta melakukan penghitungan untuk hipotesis yang diajukan (Sugiyono 2019, 206) Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26. Tujuan dari analisis data dengan regresi linier berganda adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dari data yang kemudian hasilnya digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono 2019, 206) menyatakan bahwa :

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

Menurut (Ghozali 2018, 19) mendefinisikan bahwa :

“Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi).”

Dengan menggunakan SPSS 26 dalam penelitian maka dapat mengetahui jumlah responden, nilai maksimum dan minimum, nilai mean, dan nilai standar deviasi dari setiap variabel yakni sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan

pelayanan fiskus apakah sesuai dengan target atau tidak. Statistik deskriptif dapat memberikan gambaran mengenai data yang dianalisis yang dapat disajikan dengan tabulasi data bentuk tabel untuk mempermudah dalam membaca data dalam penelitian

2. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data berdasarkan hasil dari responden merupakan hal yang penting agar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk mendapatkan kepastian jawaban dari permasalahan yang diteliti maka harus digunakan alat ukur yang tepat. Dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner untuk pengumpulan data, maka peneliti menggunakan uji validitas dan realibilitas sebagai alat ukur uji kualitas data.

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali 2018, 51) menyatakan bahwa :

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”

Kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu atau mempunyai dukungan untuk mengungkapkan data yang diukur dalam kuesioner tersebut. Namun sebaliknya kuisisioner dikatakan tidak valid jika konstruk tidak memiliki dukungan dan tidak dapat diukur.

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel.

1. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<0,05$ maka pernyataan dan instrument tersebut dinyatakan valid sehingga penelitian dapat dilanjutkan
2. Jika r hitung $<$ r tabel dan nilai signifikansi $>0,05$ maka pernyataan dan instrument tersebut dinyatakan tidak valid sehingga penelitian tidak dapat dilanjutkan.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali 2018, 45) menyatakan bahwa :

“Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”.

Dalam uji reliabilitas, kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau satu kali pengukuran yang kemudian hasilnya langsung dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk mengukur korelasinya. Pengukuran di uji dengan statistik Cronbach's Alpha (α). Jika Cronbach's Alpha (α) memberikan nilai $>0,70$ maka variabel atau konstruk dinyatakan reliabel. (Ghozali, 2018)

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat apakah kuesioner dapat dianalisis lebih lanjut atau tidak melalui pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan

bentuk analisis yang tepat. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel memiliki nilai residual yang terdistribusi dengan normal. Dalam pengujian normalitas digunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) (Ghozali 2018) Sebagai dasar pengambilan keputusan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat sebagai berikut :

1. Jika *Asymp. Sig (2-tailed)* atau P-Value memiliki nilai $> 0,05$ berarti data residual berdistribusi normal (H_0 diterima)
2. Jika *Asymp. Sig (2-tailed)* atau P-Value memiliki nilai $< 0,05$ berarti data residual berdistribusi tidak normal (H_0 ditolak)

b. Uji Multikolonieritas

Menurut (Ghozali 2018, 107) mengatakan bahwa :

“Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas”.

Jika antar variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) tidak terjadi korelasi maka dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Multikolonieritas terjadi karena adanya kombinasi dua atau lebih variabel bebas. Multikolonieritas dapat diukur dari nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF). Toleransi mengukur

variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (Ghozali 2018) Dasar pengambilan keputusan dengan uji multikolonieritas dapat dilihat sebagai berikut :

1. Jika nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen.
2. Jika nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 maka dapat disimpulkan dalam model regresi terjadi multikolonieritas antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain adalah tetap, maka disebut sebagai homoskedastisitas, ini adalah model regresi yang baik. Tetapi jika pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut sebagai heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan metode scatterplot, yaitu grafik untuk melihat pola tertentu antara nilai variabel independent (ZPRED) dan nilai residual (ZRESID) (Ghozali 2018) Untuk mendeteksi adanya kemungkinan

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plots dengan analisis sebagai berikut :

1. Bila terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan menyebar maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi
2. Bila terlihat bahwa titik-titik membentuk pola tertentu dan tidak menyebar maka dapat disimpulkan terdeteksi adanya heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian untuk mengambil keputusan berdasarkan data yang telah dianalisis dan untuk membuktikan apakah hipotesis 1 (H1) sosialisasi pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm (Y), hipotesis 2 (H2) *self assessment system* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm (Y), hipotesis 3 (H3) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm (Y), serta hipotesis 4 (H4) sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm (Y) diterima atau ditolak serta untuk membuktikan apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan antara lain uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikan parameter individual (uji t), dan uji signifikansi simultan (uji f).

a. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji jika variabel bebas yang digunakan adalah lebih dari satu variabel (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Dimana variabel bebas (X) dengan sosialisasi pajak (X1), *self assessment system* (X2), dan pelayanan fiskus (X3). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Uji regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak UMKM

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien

X₁ = Sosialisasi pajak

X₂ = *Self assessment system*

X₃ = Pelayanan fiskus

e = Error (tingkat kesalahan)

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)

Pada dasarnya uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) dalam menerangkan variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM). Sebagai dasar pengambilan

keputusan dalam pengujian statistik t dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Menggunakan probabilitas signifikansi

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak berarti bahwa variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM)
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima berarti bahwa variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM) dipengaruhi secara signifikan oleh adanya variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus)

2. Membandingkan antara t hitung dan t tabel

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka hipotesis diterima berarti bahwa variabel terikat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka hipotesis ditolak berarti bahwa variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel terikat. Sebagai dasar

pengambilan keputusan untuk uji f dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan menggunakan nilai signifikansi, lalu cara kedua dengan membandingkan antara f tabel dan f hitung (Ghozali 2018) Berikut kriteria yang harus di penuhi dalam uji f :

1. Menggunakan nilai signifikansi

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima yang berarti bahwa variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM)
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM)

2. Menggunakan perbandingan antara f hitung dan f tabel

- a. Jika f hitung $< f$ tabel maka variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM)
- b. Jika f hitung $> f$ tabel maka variabel bebas (sosialisasi pajak, *self assessment system*, dan pelayanan fiskus) secara

simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak UMKM).

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol sampai satu. Jika yang kecil adalah nilai R^2 maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas, tetapi sebaliknya jika nilai R^2 mendekati satu dan menjauhi nol maka variabel bebas mampu untuk memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali 2018)

Kelemahan dari koefisien determinasi yaitu dapat mempengaruhi jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model, setiap tambahan satu variabel bebas maka R^2 bisa meningkat walaupun variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Maka dari itu dalam penelitian ini digunakan nilai Adjusted R^2 untuk mengevaluasi mana model regresi terbaik. Berbeda dengan R^2 , pada Adjusted R^2 nilainya dapat berubah naik atau turun apabila ada satu variabel yang ditambahkan kedalam model. (Ghozali 2018)