

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK,  
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK UMKM**

(Studi Kasus UMKM di Kota Semarang)



Diajukan sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Semarang

**Disusun Oleh :**

**Nabilla Rahayuningrum Jatmiko**

**E2B017018**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN


Nama Mahasiswa : Nabilla Rahayuningrum Jatmiko  
Nomor Induk Mahasiswa : E2B017018  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi / S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak,  
Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
UMKM (Studi Kasus UMKM di Kota  
Semarang)


Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 5 Mei 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
(Dr. Hardiwinoto, M.Si)  
NIDN. 0628026802

  
(Ayu Noviani Hanum, SE., M.Si., Akt.)  
NIDN. 0623118001

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

  
(Dr. Fatmasari Sukesti, SE., M.Si.)  
NIDN. 0622056603

ii

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Nabilla Rahayuningrum Jatmiko  
Nomor Induk Mahasiswa : E2B017018  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi / S1 Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM di Kota Semarang)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 5 Mei 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji


1. Pembimbing 1

  
(Dr. Hardiwinoto, M.Si)

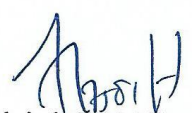
2. Pembimbing 2

  
(Ayu Noviani Hanum, SE., M.Si., Akt)

3. Penguji 1

  
(R. Ery Wibowo A.S, SE., M.Si., Ak., CA)

4. Penguji 2

  
(Alwiyah, SE., M.Si)

iii

**Pengaruh Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan  
Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
UMKM (Studi Kasus UMKM di Kota Semarang)**

Nabilla Rahayuningrum Jatmiko

(E2B017018)

Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Semarang

Email : nabillarj1@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan membagikan kuesioner secara online. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak UMKM, dengan jumlah sampel sebanyak 95. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan tarif pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata kunci : Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,  
Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

**The Effect of Tax Authorities, Tax Rates, Understanding of Tax Regulations,  
Tax Sanctions on Small and Medium Enterprises Tax Payers (Studies on  
Small and Medium Enterprises in Semarang City)**

Nabilla Rahayuningrum Jatmiko

(E2B017018)

Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Semarang

Email : nabillarj1@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the tax authorities service, tax rates, understanding of tax regulations, tax sanctions of small-and-medium enterprises tax payers in Semarang City. The data used in this research are primary data by online. The research population are the small-and-medium enterprises tax payers with a total sample of 95. The data analysis method uses multiple linear regression analysis. The result of this research indicate that on tax authorities service, understanding tax regulations and tax sanctions has a significant positive effect on small-and-medium enterprises tax payers compliance. Than the tax rates has insignificant positive effect on small-and-medium enterprises tax payers.*

*Keywords : Tax Authorities, Tax Rates, Understanding of Tax Regulations, Tax Sanctions, Small and Medium Enterprises Tax Payers.*

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan 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 (UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1). Seperti yang telah diketahui, Indonesia menerapkan sistem *self assessment* dimana kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan menjadi aspek pentingnya. Wajib pajak bertanggungjawab dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Meningkatkan kepatuhan perpajakan merupakan tujuan bersama Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya tercapainya target penerimaan pajak yang ditetapkan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan dengan kriteria jumlah aset maksimal 50 juta dan omzet maksimal 300 juta. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki dengan kriteria jumlah aset >50 juta – 500 juta dan omzet >300 juta – 2,5 milyar. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki dengan kriteria jumlah aset >500 juta – 10

milyar dan omzet >2,5 milyar – 10 milyar. (Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah).

Berdasarkan data dari laman Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang pada tahun 2020, jumlah pelaku UMKM di Kota Semarang mencapai 17.603 unit yang terdiri dari :

Tabel 1.1  
Jumlah UMKM di Kota Semarang

No	Jenis Usaha	Jumlah	Presentase
1	Usaha Kecil	1.097	6%
2	Usaha Mikro	16.485	93%
3	Usaha Menengah	21	1%

*Sumber : Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, 2020*

Pertumbuhan UMKM di Jawa Tengah pada tahun 2019 berdasarkan data BPS berada pada kisaran 4.174.210 unit UMKM. Namun yang baru terdaftar sebagai wajib pajak UMKM hanya berkisar 2,1 juta unit UMKM. Sedangkan wajib pajak UMKM di Kota Semarang tumbuh dengan jumlah 2.129 unit UMKM (Jatengprov.id, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Tengah khususya di Kota Semarang masih tergolong rendah. Masalah kepatuhan pajak yang masih rendah merupakan masalah klasik yang dihadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Di Indonesia pemerintah terus mendorong peningkatan penerimaan pajak dari para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), seiring masih minimnya kontribusi dari sektor tersebut meskipun secara volume jumlah pelaku usaha terbilang mayoritas. Oleh psebab itu, Pemerintah akan terus hadir bagi UMKM melalui berbagai saluran. Misalnya pemerintah memberikan dukungan kebijakan bagi pelaku UMKM

melalui penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) Final UMKM dari 1% menjadi 0,5%.

Kejadian pada kasus tersebut menandakan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM itu masih minim. Padahal kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam melaporkan pajaknya itu dapat mendongkrak pembentukan Penerimaan Domestik Bruto (PDB). Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Rahayu, 2013). Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak, tarif pajak, peraturan perpajakan, dan tata cara pelaksanaan kewajiban PPh Final UMKM, maka pada penelitian ini akan meneliti bagaimana pengaruh dari pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan pajak dan saksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Faktor pertama yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM adalah pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam melayani, membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya (Boediono, 2003). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Pelayanan dalam hal ini dapat berupa kualitas sumber daya manusia sebagai petugas perpajakan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana perpajakan, serta pemanfaatan teknologi canggih untuk mempermudah wajib pajak (Mahardika, 2015). Menurut Dewi dkk (2019)



pada penelitiannya menyatakan bahwa, pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Sari dkk (2019) pada penelitiannya menyatakan bahwa, pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya.

Faktor kedua yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM adalah tarif pajak. Sehubungan dengan peraturan pemerintah mengeluarkan kebijakan penetapan tarif pajak pph final terbaru yaitu sebesar 0,5% dalam Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Menurut Cahyani dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa, tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan menurut, Suarni dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Tarif Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Faktor ketiga yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Peningkatan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan harus terus dilakukan oleh pihak-pihak terkait, baik wajib pajak maupun aparat pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak yang melakukan usaha akan semakin meningkat (Julianto, 2017). Menurut Fitria dkk (2019) pada penelitiannya menyatakan bahwa, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh

positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Julianto (2017) pada penelitiannya menyatakan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang.

Faktor lain yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sanksi perpajakan. Peraturan yang telah ditetapkan tetap saja ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, untuk itu perlu tindakan pencegahan yaitu dengan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan pajak (Puspita 2019). Menurut Lazuardini dkk (2018) pada penelitiannya menyatakan bahwa, sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan menurut Sari dkk (2019) pada penelitiannya menyatakan bahwa, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul PENGARUH PELAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus UMKM di Kota Semarang).

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Teori Atribusi

Atribusi adalah proses dimana individu menjelaskan penyebab dari berbagai kejadian dan perilaku orang lain. Teori Atribusi dikemukakan oleh Fritz Heider tahun 1958. Menurut Robbins dan Judge (2008) juga membenarkan teori Fritz Heider bahwa proses atribusi adalah proses perilaku seseorang dan bahwa atribusi bisa ditujukan kepada orang atau lingkungan dengan menyatakan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian tersebut disebabkan faktor internal atau eksternal.

Teori atribusi ini dirasa relevan untuk menjelaskan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak UMKM, karena perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan disebabkan dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam penelitian ini teori atribusi memiliki keterkaitan dengan faktor internal dari seseorang yaitu pemahaman peraturan perpajakan yang dipengaruhi faktor konsistensi, sedangkan yang memiliki keterkaitan dengan faktor eksternal yaitu pelayanan fiskus yang dipengaruhi faktor kekhususan, tarif pajak yang dipengaruhi faktor konsensus, dan sanksi pajak yang dipengaruhi faktor konsensus. Faktor internal dan eksternal tersebut dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk patuh atau tidak patuh. Hal tersebut berarti, pemenuhan kewajiban perpajakan sangat bergantung dari keputusan yang diambil oleh wajib pajak.

## 2.2 Kajian Teori

### a) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (BPPK Kemenkeu, 2017). Menurut Rahayu (2013) menjelaskan kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

### b) PPh Final Usaha Mikro Kecil Menengah dan PP No. 23 Tahun 2018

Pada penelitian ini membahas tentang PPh Final untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Pajak penghasilan final atau PPh final merupakan pajak yang dikenakan langsung saat wajib pajak menerima penghasilan. Pajak final

biasanya langsung disetorkan oleh wajib pajak. Karena sifat pungutannya yang seketika, PPh final tidak lagi diperhitungkan dalam pelaporan SPT tahunan meskipun nantinya tetap harus dilaporkan.

Khusus untuk UMKM, tarif PPh Final adalah 0,5% yang telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Peraturan Pemerintah 23 Tahun 2018 efektif berlaku per 1 Juli 2018, pemberlakuan PP ini sekaligus mencabut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dengan tarif PPh Final untuk UMKM sebesar 1%. Wajib Pajak yang dikenai pajak ini adalah WP Orang Pribadi dan WP Badan berbentuk koperasi, Persekutuan Komanditer, Firma atau Perseroan Terbatas yang menerima atau memperoleh penghasilan dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 miliar dalam satu tahun pajak. Adapun pokok-pokok perubahan PP No 46 Tahun 2013 menjadi PP No 23 Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Penurunan tarif PPh Final 1% menjadi 0,5% dari omzet, yang wajib dibayarkan setiap bulannya.
2. Wajib Pajak dapat memilih untuk mengikuti tarif dengan skema final 0,5% atau menggunakan skema normal yang mengacu pada pasal 17 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
3. Mengatur jangka waktu pengenaan tarif PPh Final 0,5% sebagai berikut :
  - a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu selama 7 tahun.

- b. Bagi Wajib Pajak Badan berbentuk Koperasi, Persekutuan Komanditer, atau Firma selama 4 tahun.
- c. Bagi Wajib Pajak Badan berbentuk Perseroan Terbatas selama 3 tahun.

**c) Usaha Mikro Kecil Menengah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Pengertian UMKM adalah:

- i. Usaha Mikro adalah produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria jumlah aset maksimal 50 juta dan omzet maksimal 300 juta.
- ii. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria aset >50 juta – 500 juta dan omzet >300 juta – 2,5 milyar.
- iii. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil dan usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih >500 juta – 10 milyar atau hasil penjualan tahunan >2,5 milyar – 10 milyar.

**d) Pelayanan Fiskus**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah perihal atau cara membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan

arti fiskus dalam hukum Romawi, berarti perbendaharaan kaisar yang kemudian maknanya berkembang menjadi perbendaharaan negara. Secara lebih luas, istilah fiskus digunakan untuk menggambarkan bentuk-bentuk pendapatan yang dikumpulkan dari provinsi yang kemudian diberikan kepada kaisar (Asmarani, 2020). Namun, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Memang dalam praktik, fiskus sering kali digunakan untuk menyebut petugas dari Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kepatuhan masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **e) Tarif Pajak**

Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya, tarif pajak biasanya berupa presentase (%) (Maulida, 2018). Secara struktural menurut Mardiasmo (2011), tarif pajak ada empat macam yaitu:

- i. Tarif sebanding/proporsional merupakan tarif dengan presentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak yang terhutang proposional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.

- ii. Tarif tetap adalah tarif pajak yang berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.
- iii. Tarif progresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Menurut kenaikan presentase tarifnya, tarif progresif dibagi menjadi tiga, yaitu :
  - 1. Tarif progresif progresif, yaitu kenaikan presentase semakin besar.
  - 2. Tarif progresif tetap, yaitu kenaikan presentase tetap.
  - 3. Tarif progresif regresif, yaitu kenaikan presentase semakin kecil.
- iv. Tarif regresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar/berubah, sehingga jumlah pajak yang terutang selalu tetap.

**f) Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan (Hardiningih, 2011). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assesment*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk melakukan penghitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan, dan melaporkan sendiri ke Dirjen Pajak. Tidak dipungkiri banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan pajak, dilihat dari lingkungan masyarakat mereka hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa

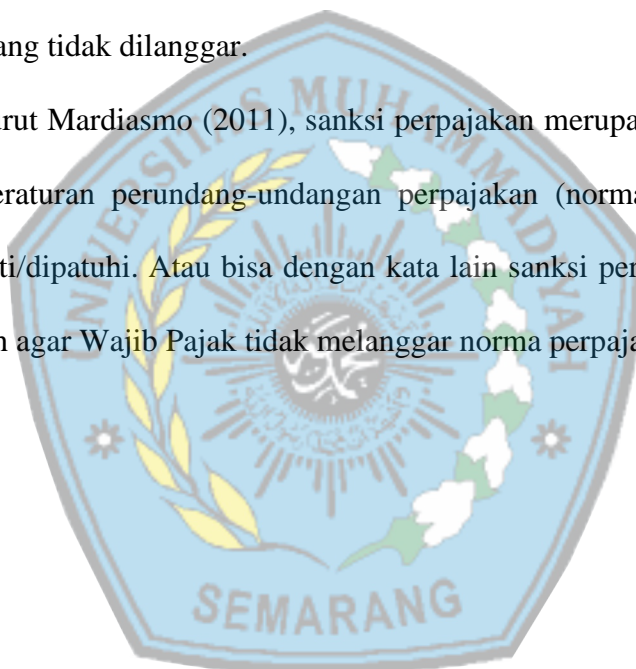


mengerti dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mengenai pajak (Wulan, 2019).

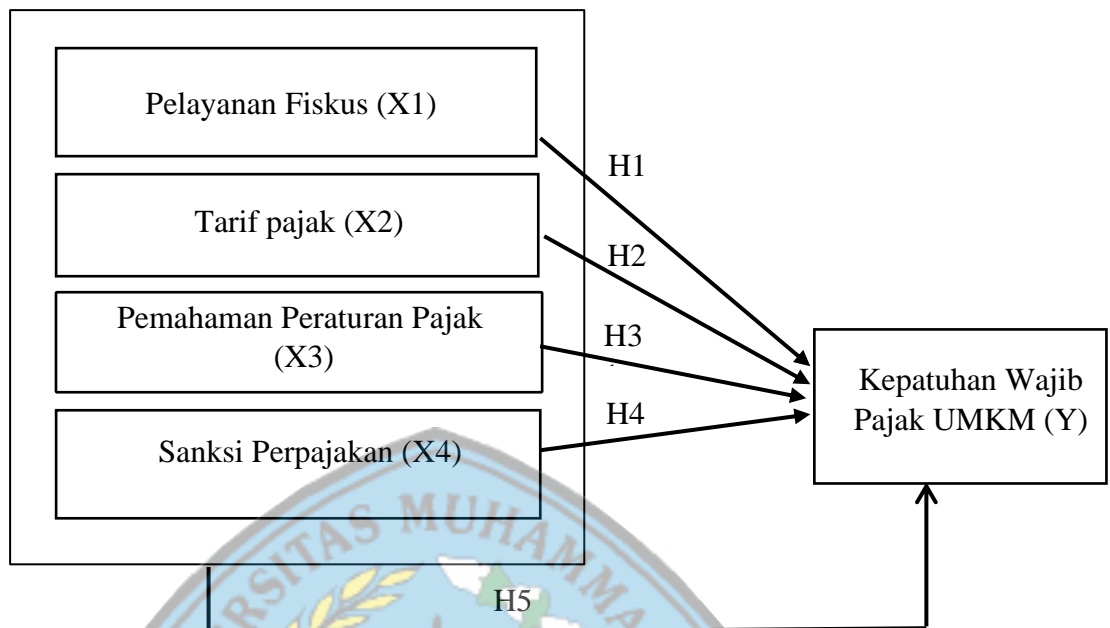
**g) Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan, sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar.

Menurut Mardiasmo (2011), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan



### 2.3 Kerangka Pemikiran



### 2.4 Perumusan Hipotesis

H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H2 : Tarif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H3 : Pemahaman Peraturan Perpajakan dapat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H5 : Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **3. Metode Penelitian**

#### **3.1 Variabel Dependen dan Variabel Independen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel independen pada penelitian ini adalah pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi perpajakan.

#### **3.2 Definisi Operasional**

##### **1. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak UMKM menurut Dewi (2019), yaitu:

- a) Wajib pajak memiliki NPWP.
- b) Wajib pajak melaporkan SPT tepat waktu.
- c) Wajib pajak menghitung dan membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d) Wajib pajak membayar tepat waktu.

##### **2. Pelayanan Fiskus**

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan fiskus menurut Dewi (2019), yaitu:

- a) Sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan.
- b) Kejelasan dalam memberikan pelayanan.
- c) Kecepatan dan ketepatan dalam melayani.
- d) Keterampilan fiskus dalam menjawab pertanyaan wajib pajak.
- e) Fasilitas yang memadai.

### 3. Tarif Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tarif pajak menurut Cahyani (2019), yaitu :

- a) Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak.
- b) Perubahan tarif pajak berdampak pada besarnya jumlah pajak terutang.
- c) Tarif pajak saat ini lebih baik dari tarif sebelumnya.
- d) Tarif pajak proposional adil.
- e) Tarif pajak tanpa melihat untung rugi dapat merugikan wajib pajak.

### 4. Pemahaman Peraturan Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Pemahaman Peraturan Pajak menurut Cahyani (2019), yaitu :

- a) Wajib pajak mengetahui adanya perubahan peraturan terbaru tentang tarif pajak final UMKM.
- b) Wajib pajak mengetahui dan memahami pelaporan SPT.
- c) Wajib pajak mengetahui dan memahami fungsi dari NPWP.
- d) Wajib pajak mengetahui dan memahami kapan batas pelaporan pajak UMKM.
- e) Wajib pajak mengetahui dan memahami jangka waktu pengenaan pajak PPh final UMKM.
- f) Wajib pajak mengetahui dan memahami dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya.

### 5. Sanksi Perpajakan

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Sanksi Perpajakan menurut Dewi (2019), yaitu :

- a) Wajib pajak mengetahui adanya sanksi.
- b) Sanksi dapat menciptakan kedisiplinan Wajib Pajak.
- c) Sanksi dilaksanakan harus tegas.
- d) Sanksi yang diberikan harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran.
- e) Sanksi harus dikenakan tanpa adanya toleransi.
- f) Sanksi tidak berpengaruh bagi Wajib Pajak UMKM.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan untuk sampel dalam penelitian ini adalah responden dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Pelaku UMKM yang terdaftar di UMKM Kota Semarang.
- b. Pelaku UMKM yang memiliki NPWP.
- c. Pelaku UMKM yang memiliki omzet tidak melebihi dari 4,8 Milyar.
- d. Bentuk usaha UMKM berupa perorangan dan badan.

Dalam penelitian ini besaran sampel ditentukan dengan rumus slovin, yaitu perbandingan dari ukuran populasi dengan representasi pelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan sampel dapat ditolelir atau diinginkan (Sugiyono, 2013). Rumus slovin dinyatakan sebagai berikut :

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

- n : Jumlah sampel.
- N : Besar populasi / Jumlah populasi.
- e : Batas toleransi kesalahan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka diperoleh melalui jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada Wajib Pajak UMKM yang ada di Kota Semarang dan untuk mendapatkan pengembalian kuesioner yang tinggi, maka kuesioner harus disusun dengan baik dan mudah di mengerti oleh responden.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini akan dibagikan kepada Wajib Pajak UMKM secara online melalui email dan whatsapps dengan pengisian melalui google form. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner milik Dewi (2019) dan Cahyani (2019) yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui email.

#### 4. Hasil Analisis dan Pembahasan

##### 4.1 Uji Validitas

Tabel 4.2.1  
Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Y.1	0,712	0,202	Valid
	Y.2	0,864	0,202	Valid
	Y.3	0,857	0,202	Valid
	Y.4	0,814	0,202	Valid
	Y.5	0,818	0,202	Valid
	Y.6	0,784	0,202	Valid
Pelayanan Fiskus (X1)	X1.1	0,800	0,202	Valid
	X1.2	0,823	0,202	Valid
	X1.3	0,847	0,202	Valid
	X1.4	0,896	0,202	Valid
	X1.5	0,843	0,202	Valid
	X1.6	0,801	0,202	Valid
Tarif Pajak (X2)	X2.1	0,798	0,202	Valid
	X2.2	0,830	0,202	Valid
	X2.3	0,878	0,202	Valid
	X2.4	0,889	0,202	Valid
	X2.5	0,700	0,202	Valid
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)	X3.1	0,866	0,202	Valid
	X3.2	0,848	0,202	Valid
	X3.3	0,644	0,202	Valid
	X3.4	0,801	0,202	Valid
	X3.5	0,793	0,202	Valid
	X3.6	0,728	0,202	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X4.1	0,810	0,202	Valid
	X4.2	0,875	0,202	Valid
	X4.3	0,894	0,202	Valid
	X4.4	0,894	0,202	Valid
	X4.5	0,838	0,202	Valid
	X4.6	0,670	0,202	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil dari uji validitas terhadap variabel penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Karena setiap item pernyataan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu lebih dari 0,202.

#### 4.2 Uji Realibilitas

Tabel 4.2.2  
Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	0,887	Reliabel
2.	Pelayanan Fiskus	0,912	Reliabel
3.	Tarif pajak	0,873	Reliabel
4.	Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,872	Reliabel
5.	Sanksi Perpajakan	0,896	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan uji realibilitas terhadap variabel penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel. Karena hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan kuesioner memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

#### 4.3 Uji Normalitas

Tabel 4.3.1  
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual	
1.	N	95	
	Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
		Std. Deviation	1.86046249
	Most Extreme Differences	Absolute	.099
		Positive	.099
		Negative	-.066
	Test Statistic		.099
	Asymp. Sig. (2-tailed)		.024 <sup>c</sup>
	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.300 <sup>d</sup>



		99% Confidence Interval	Lower Bound	.288
			Upper Bound	.312

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan nilai Monte Carlo. Sig (2-tailed) sebesar 0,300, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal.

#### 4.4 Uji Multikolonieritas

Tabel 4.3.2  
Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1.	(Constant)		
	Pelayanan Fiskus	.605	1.652
	Tarif Pajak	.603	1.659
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.457	2.187
	Sanksi Perpajakan	.498	2.010

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan bahwa setiap nilai VIF variabel independen tidak melebihi 10. Artinya data penelitian diatas tidak terjadi korelasi antar variabel independen atau tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen.

#### 4.5 Uji Heteroskidastitas

Tabel 4.3.3  
Uji Heteroskidastitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	3.080	2.361		1.305	.195
	Pelayanan Fiskus	.054	.091	.078	.595	.554
	Tarif Pajak	.114	.108	.138	1.053	.295

	Pemahaman Peraturan Perpajakan	-.186	.114	-.246	-	.106
	Sanksi Perpajakan	-.089	.101	-.127	-0.879	.382

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai signifikansi yang lebih dari 0,05. Artinya bahwa data penelitian diatas terhindar dari heteroskidastitas.

#### 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.4  
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.128	2.196		1.425	.158
	Pelayanan Fiskus	.296	.085	.309	3.486	.001
	Tarif Pajak	.040	.101	.035	.392	.696
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.326	.106	.314	3.074	.003
	Sanksi Perpajakan	.232	.094	.242	2.471	.015

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil output pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.4, dapat disimpulkan persamaan Y yaitu :

$$Y = 3,128 + 0,296X_1 + 0,040X_2 + 0,326X_3 + 0,232X_4 + 2,196$$

#### 4.7 Analisis Determinasi (Adjusted R Square)

Tabel 4.5  
Analisis Determinasi (Adjusted R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 <sup>a</sup>	.572	.553	1.90136

Sumber : Output SPSS yng diolah 2021

Berdasarkan hasil dari output diatas menunjukkan besarnya nilai R Square sebesar 0,553. Hasil tersebut memiliki arti bahwa sebesar 55,3% variasi kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi oleh variasi pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan. Sisanya yaitu sebesar 44,7% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model regresi.

#### 4.8 Uji Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 4.6  
Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	434.320	4	108.580	30.035	.000 <sup>b</sup>
	Residual	325.364	90	3.615		
	Total	759.684	94			

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan output tabel uji statistik F diatas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus (X1), tarif pajak (X2), pemahaman peraturan perpajakan (X3), dan sanksi perpajakan (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### 4.9 Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4.7  
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.128	2.196		1.425	.158
	Pelayanan Fiskus	.296	.085	.309	3.486	.001
	Tarif Pajak	.040	.101	.035	.392	.696
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.326	.106	.314	3.074	.003
	Sanksi Perpajakan	.232	.094	.242	2.471	.015

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji t diatas, maka pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- a. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai t sebesar 3,486 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan fiskus secara parsial positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- b. Variabel tarif pajak memiliki nilai t sebesar 0,392 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,696 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tarif pajak secara parsial positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- c. Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai t sebesar 3,074 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pemahaman peraturan perpajakan secara parsial positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

- d. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai  $t$  sebesar 2,471 dan tingkat signifikansi  $0,015 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan secara parsial positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **4.10 Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.**

Berdasarkan hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,296, nilai  $t$  sebesar 3,486 dan nilai signifikansi  $0,01 < 0,05$ . Artinya jika variabel pelayanan fiskus mengalami kenaikan satu poin, maka variabel pelayanan fiskus akan mengalami kenaikan sebesar konstanta 0,296 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, karena fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak agar dapat memupuk kepatuhan masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil uji, maka penelitian ini mendukung teori atribusi menurut Robbins dan Judge (2008), pelayanan fiskus berkaitan dengan faktor eksternal dan dipengaruhi faktor kekhususan. Pada faktor eksternal, kepatuhan wajib pajak dilihat dari bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanannya dan dipengaruhi oleh faktor konsensus, karena situasi pelayanan

perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak nantinya akan direspon oleh wajib pajak ketika melakukan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Sumaryanto (2019) menyatakan bahwa adanya pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sangatlah penting bagi wajib pajak pada UMKM, karena dengan pelayanan fiskus yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada UMKM.

## **2. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel tarif pajak mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,040, nilai t sebesar 0,392 dan nilai signifikansi  $0,696 > 0,05$ . Artinya jika variabel tarif pajak mengalami kenaikan satu poin, maka variabel tarif pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,040 konstanta dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis kedua ditolak, dikarenakan pada saat penyebaran kuesioner, pelaku UMKM menganggap bahwa tarif pajak tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Pelaku UMKM cenderung memilih insentif pajak PPh Final UMKM yang diberikan pemerintah mulai dari April 2020 sampai diperpanjang Juni 2021. Berdasarkan uji tersebut, maka penelitian ini merujuk pada teori atribusi Robbins dan Judge (2008) berkaitan dengan faktor eksternal dan dipengaruhi faktor konsensus. Pada faktor eksternal, tarif pajak dan insentif PPh Final UMKM merupakan tekanan dari luar

yang diberikan pemerintah. Dipengaruhi faktor konsensus karena, tarif pajak nantinya direspon oleh wajib pajak yang diharapkan menjadi salah satu faktor kepatuhan wajib pajak. Namun dengan adanya pemberian insentif pajak PPh Final UMKM, mereka lebih memilih untuk memanfaatkan insentif pajak tersebut.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Suarni dan Marlina (2019) menyatakan tarif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **3. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,326, nilai t sebesar 3,074 dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Artinya jika variabel pemahaman peraturan perpajakan meningkat satu poin, maka variabel pemahaman peraturan perpajakan akan mengalami kenaikan sebesar konstanta 0,326 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, karena sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assesment*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk melakukan penghitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan, dan melaporkannya sendiri ke Dirjen Pajak. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki dasar pengetahuan secara umum terkait dengan ketentuan dan tata cara perpajakan. Berdasarkan hasil uji, maka penelitian ini mendukung teori atribusi menurut Robbins dan Judge (2008), pemahaman peraturan perpajakan

berkaitan dengan faktor internal dan dipengaruhi oleh faktor konsistensi. Pada faktor internal, pemahaman peraturan perpajakan merupakan niat individu wajib pajak untuk mengetahui dan memahami dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak. Pemahaman peraturan perpajakan dipengaruhi oleh faktor konsistensi, karena situasi ini merupakan tindakan yang berulang yaitu dengan mencari pengetahuan yang berkaitan dengan perpajakan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Fitria & Supriyono (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti bahwa pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat

#### **4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,232, nilai t sebesar 2,471 dan nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$ . Artinya jika variabel sanksi perpajakan mengalami kenaikan satu poin, maka variabel sanksi perpajakan akan mengalami kenaikan sebesar konstanta 0,232 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis keempat diterima, karena sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak berguna agar wajib pajak taat akan peraturan perpajakan, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.



Berdasarkan hasil uji, maka penelitian ini mendukung teori atribusi Robbins dan Judge (2008), sanksi perpajakan berkaitan dengan faktor eksternal dan dipengaruhi oleh faktor konsensus. Pada faktor eksternal karena pemberian sanksi memberikan memotivasi wajib pajak agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi dan dipengaruhi oleh faktor konsensus karena sanksi perpajakan merupakan kondisi yang harus ditanggung oleh wajib pajak ketika terlambat membayar PPh final UMKM yang nantinya akan direspon oleh wajib pajak dengan membayar denda dan tidak mengulang lagi.

Hasil penelitian ini didukung dengan peneliti yang dilakukan oleh Dewi dan Sumaryanto (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, hal tersebut menyimpulkan bahwa semakin tegas sanksi yang diberikan, maka semakin meningkat kepatuhan WP UMKM.

##### **5. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **5. Penutup**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Sedangkan tarif pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Semarang dan variabel pelayanan fiskus, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang.

### **5.2 Keterbatasan**

Adapun keterbatasan yang ditemui oleh peneliti dan harus dipertimbangkan oleh peneliti selanjutnya adalah adanya keterbatasan penelitian dalam membagikan kuesioner secara online dikarenakan pandemi Covid-19 yang membutuhkan waktu cukup lama, pengiriman link kuesioner melalui email dirasa sangat tidak efektif karena harus menunggu jawaban dari responden. Pembagian kuesioner yang awalnya diestimasi selesai dalam sebulan saja tetapi realitanya hampir dua bulan. Karena saat pengiriman melalui email, respon dari responden sangat minim yaitu dari 53 responden hanya 9 responden yang merespon. Sehingga harus mencari solusi lain dengan membagikan kuesioner via google form melalui whatsapp.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat ditemukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian

selanjutnya yaitu terkait koefisien determinasi penelitian ini sebesar 55,3%, sedangkan sisanya sebesar 44,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian maka penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain terutama faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal tersebut diperuntukkan agar hasil dari penelitian berikutnya dapat digunakan secara luas. Selanjutnya, pembagian kuesioner kepada responden lebih baik dilakukan datang secara langsung untuk menghindari kemungkinan tidak objektif dari responden dalam mengisi kuesioner dan tidak perlu membutuhkan waktu terlalu lama untuk mendapatkan jawaban dari responden.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asmarani, N. G. 2020. “Apa itu Fiskus?”. (On-line), sumber : Literasi DDTC News, diakses pada 10 Desember 2020 [https://news.ddtc.co.id/apa-itu-fiskus-21401?page\\_y=1245](https://news.ddtc.co.id/apa-itu-fiskus-21401?page_y=1245)
- BPPK Kemenkeu. 2017. “Indikator Keberhasilan DJP adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. (On-line), sumber : BPPK Kemenkeu, diakses pada 10 November 2020 <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-indikator-keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-2019-11-05-c429d9d3/>
- Cahyani, G. L. P. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.26.3 Maret 2019*.
- Debbianto, A. R. 2018. “Kepatuhan UMKM, BDS, dan Teori Perilaku”. (On-line), sumber : Artikel pajak.go.id diakses 17 Mei 2020 <https://www.pajak.go.id/id/artikel/kepatuhan-umkm-bds-dan-teori-perilaku>
- Dewi, N. T. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Eprint Jurnal Prodi Akuntansi FEB Universitas Ahmad Dahlan 15331. 15 Oktober 2019*
- Fitria, P. A. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Jateng Vol 1 No 1 (2019): Edisi April*.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati 2011. “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*”. *Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol.3, No.1 November 2011*.
- Jatengprov.id. 2020. “UMKM Jateng Sumbang Pengentasan Kemiskinan Hingga 50%”. (On-line), Sumber: <https://jatengprov.go.id/beritaopd/umkm-jateng-sumbang-kontribusi-pengentasan-kemiskinan-hingga-50/> (18 Mei 2021)

- Julianto, A. 2017. Pengaruh Tarif, Sosialisasi Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Semarang. *Eprint Jurnal Program Studi Akuntansi – S1 21647, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang 4 Mei 2017*
- KBBI. *Fiskus*. (On-line), sumber : <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fiskus> (10 Desember 2020)
- KBBI. *Pelayanan*. (On-line), sumber : <https://kbbi.web.id/layan> (10 Desember 2020)
- Keputusan Menteri. 2000. *Keputusan Menteri No. 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Jakarta.
- Kesit, B. 2009. *Hukum Pajak*. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi: Jogjakarta.
- Lazuardini, E. R. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang e-Jrm Vol. 07 No. 01 Juni 2018*
- Mahardika, I. gusti N. P. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi, 5(1), 1–12*.
- Marandu, Edward. Dkk. 2015. Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations. *International Journal of Economics and Finance; Vol. 7, No. 9; 2015 ISSN 1916-971X E-ISSN 1916-9728*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Maulida, R. 2018. “Jenis Tarif Pajak yang Perlu Anda Ketahui”. (On-line), sumber: Artikel Online-pajak diakses pada 20 Oktober 2020 <https://www.online-pajak.com/tentang-pajakpay/tarif-pajak>
- Pemerintah Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran RI Tahun 2007. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. Lembaran RI Tahun 2008. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah*. Lembaran RI Tahun 2008. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Perpu. 2018. *Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*. Jakarta.
- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Puspita, G. A. 2019. “Pengaruh Sanksi Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia”.(On-line),sumber : Artikel pajakku.com diakses pada 20 Mei 2020 <https://www.pajakku.com/read/5d9ee449b01c4b456747b6cd/Pengaruh-Sanksi-Terhadap-Kepatuhan-Wajib-Pajak-di-Indonesia>
- Rahayu. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas*, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Sari, P. D. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Umkm Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis Vol. 1 No. 2 Juli 2019. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK*.
- Suarni dan Marlina. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Satu. *e-Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP INA-Rxiv 4 Agustus 2019*.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjahjono, A.2005. *Perpajakan Indonesia*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wulan, K. 2018. “Pengetahuan Umum Perpajakan”, (On-line), sumber : Artikel pajakku.com,<https://www.pajakku.com/read/5dae9cb04c6a88754c088066/Pengetahuan-Umum-Perpajakan>. Diakses pada 10 November 2020
- Yulianah, P. R. 2018. Pengaruh Omzet Penghasilan, Tarif Pajak, Serta *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Tegal (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tegal). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Vol 3 No 1 (2018)*.