

Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Makassar

Ilham¹, M. Ulfah & S.N. Sari³

Politeknik Bosowa

iam.ilham@politeknikbosowa.ac.id

ABSTRACT

This research wants to know the effect of socialization, understanding of taxation, quality of tax service and knowledge of tax rates on UMKM taxpayers compliance in Makassar City. The research analysis used multiple linear regression techniques with SPSS 23 software. The research using purposive sampling technique to 100 respondents. The results showed that partially the socialization variable had no effect on UMKM taxpayers compliance, the tax understanding variable affected UMKM taxpayers compliance, the tax service quality variable had no effect on UMKM taxpayers compliance and the knowledge variable on tax rates had an effect on UMKM taxpayers compliance in Makassar City. Simultaneously, the socialization variable, knowledge of taxation, quality of tax service and knowledge of tax rates affect the compliance of UMKM taxpayers in Makassar City.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan software SPSS 23. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, variabel pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Secara simultan, variabel sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang memiliki peran besar dalam pembiayaan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebesar 82,7%

penerimaan Negara bersumber dari pajak (Kemenkeu, 2021). Pajak diperoleh dari kontribusi wajib masyarakat kepada negara dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ARTICLE INFO:

Article history:

Received 3 July 2021

Revised 17 July 2021

Accepted 1 September 2021

Available online 30
September 2021

Keywords:

Compliance,
Taxpayers,
UMKM.

UMKM memiliki peran penting terhadap perekonomian negara yaitu, peningkatan pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan pekerjaan. Dalam pembentukan PDB Nasional, kontribusi UMKM Indonesia telah meningkat secara keseluruhan yaitu dengan persentase 11,28% atau senilai Rp. 869.259,6 milyar jika dibandingkan dengan tahun 2017. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel 1. Sementara itu, nilai PDB Nasional (dalam milyar Rupiah) dan kontribusi UMKM pada tahun 2019 dan 2020 belum dirilis secara resmi. Karena itu, basis data tahun 2018 digunakan untuk menunjukkan capaian dan realisasi pada indikator persentase kontribusi UMKM dalam pembentukan PDB nasional pada tahun 2019 dan 2020.

Tabel 1. Kontribusi UMKM dalam PDB Nasional Tahun 2015-2018

Tahun	PDB Nasional (Rp. Milyar)	Kontribusi UMKM dalam PDB Nasional (Rp. Milyar)	Kontribusi (%)	Pertumbuhan Kontribusi (%)
2015	10.141.340	6.228.285	61,41%	0,00%
2016	11.712.451	7.009.283	59,84%	12,54%
2017	12.840.859	7.704.636	60,00%	9,92%
2018	14.038.599	8.573.895	61,07%	11,28%

Sumber : Sekretariat Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (2019)

Karena itu Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak perlu mengoptimalkan upaya guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, seperti melakukan sosialisasi atau penyuluhan dalam rangka memberikan pemahaman dan informasi mengenai perpajakan serta tarif pajak yang berlaku saat ini. Selain itu, upaya lain yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan yang terbaik dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM perlu dilakukan kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak diantaranya sosialisasi,

pemahaman mengenai perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Septiani et al., 2019) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman mengenai perpajakan dan tarif pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Listiyowati *et al.* (2020) pada Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang yang menunjukkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Landasan untuk melakukan penelitian ini didasarkan pada penjelasan serta penelitian terdahulu yang telah dipaparkan. Peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Makassar”**. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Septiani *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa secara simultan sosialisasi perpajakan, tarif perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Malang Selatan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penambahan variabel independen berupa kualitas pelayanan fiskus dan lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini yaitu sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak. Sedangkan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

Prosedur pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pembagian kuisisioner ini dilakukan dengan cara menyebarkannya melalui kuesioner secara langsung kepada 100 wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling*. Data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, serta data sekunder sebagai pendukung berupa gambaran umum KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu berupa *software SPSS 23*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Besarnya pengaruh sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan diukur dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan *software SPSS 23*.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Valid tidaknya suatu kuesioner dapat diukur melalui uji validitas. Indikator valid pada kuesioner adalah jika pernyataan di dalamnya mampu mengungkap variabel yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Agar dapat mengetahui hal tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib pajak	Y_1	0,553	0,1966	Valid
		Y_2	0,481	0,1966	Valid
		Y_3	0,491	0,1966	Valid
		Y_4	0,590	0,1966	Valid
		Y_5	0,486	0,1966	Valid
2.	Sosialisasi	X1_1	0,326	0,1966	Valid
		X1_2	0,482	0,1966	Valid
		X1_3	0,679	0,1966	Valid
		X1_4	0,616	0,1966	Valid
		X1_5	0,612	0,1966	Valid
3.	Pemahaman Perpajakan	X2_1	0,531	0,1966	Valid
		X2_2	0,571	0,1966	Valid
		X2_3	0,611	0,1966	Valid
		X2_4	0,663	0,1966	Valid
		X2_5	0,591	0,1966	Valid
4.	Kualitas Pelayanan Fiskus	X3_1	0,531	0,1966	Valid
		X3_2	0,571	0,1966	Valid
		X3_3	0,611	0,1966	Valid
		X3_4	0,663	0,1966	Valid
		X3_5	0,591	0,1966	Valid
5.	Tarif Pajak	X4_1	0,597	0,1966	Valid
		X4_2	0,527	0,1966	Valid
		X4_3	0,697	0,1966	Valid
		X4_4	0,555	0,1966	Valid
		X4_5	0,570	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah SPSS V.23 (2021)

Uji Reliabilitas

Reliabilitas jawaban dari partisipan terhadap kuisisioner berupa indikator instrumen penelitian mengenai variabel yang diteliti dapat diuji dengan menggunakan Uji reliabilitas. Instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel jika dilakukan penelitian hanya sekali menghasilkan jawaban yang sama dan hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan pernyataan. Uji reliabilitas pada seluruh butir pertanyaan dapat dilakukan secara bersama-sama. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh $>0,70$ dapat dinyatakan *reliable*. Namun apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh $<0,70$ dapat dintarakan tidak *reliable*. Tabel 3 menunjukkan hasil Uji Reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib pajak	0,819	Reliabel

2.	Sosialisasi	0,825	Reliabel
3.	Pemahaman Perpajakan	0,771	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,938	Reliabel
5.	Tarif Pajak	0,934	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V.23 (2021)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mengetahui data yang diperoleh telah terdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan Uji normalitas. Pengambilan keputusan pada data terdistribusi normal menurut Nuryadi *et al.* (2017) didasarkan pada nilai signifikansi $> 0,05$. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan cara teknik *Kolmogorov Smirnov Test* (SPSS Versi 23). Tabel 4 menunjukkan hasil *output* uji normalitas menggunakan SPSS.

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.38623106
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.045
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.742
Asymp. Sig. (2-tailed)		.641

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah SPSS V.23 (2021)

Uji Multikolinearitas

Untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) dapat dilakukan Uji Multikolinearitas. Tidak terjadinya korelasi diantara variabel independen merupakan indikator model regresi yang baik. Variabel-variabel tersebut dinyatakan tidak ortogonal jika terdapat korelasi antara variabel independen. Variabel ortogonal merupakan variabel independen dengan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Tolerance dan VIF dapat digunakan untuk mendekteksi Multikolinearitas. Tabel 5 menunjukkan hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	.037	.404		.092	.927		
Sosialisasi	.185	.147	.188	1.258	.211	.201	4.984
Pemahaman Perpajakan	.401	.149	.353	2.693	.008	.261	3.829
Kualitas Pelayanan Fiskus	.179	.105	.172	1.706	.091	.442	2.261
Tarif Pajak	.228	.078	.212	2.921	.004	.850	1.176

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS V.23 (2021)

Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dapat dilakukan Uji Heterokedastisitas. Tabel 6 menunjukkan hasil uji Heterokedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
1 (Constant)	.274	.262		1.043	.300
Sosialisasi	.074	.095	.174	.772	.442
Pemahaman Perpajakan	-.071	.097	-.145	-.734	.465
Kualitas Pelayanan Fiskus	.060	.068	.133	.878	.382
Tarif Pajak	-.060	.051	-.130	-1.187	.238

a. Dependent Variable: RES3

Sumber: Data diolah SPSS V.23 (2021)

Berdasarkan uji heterokedastisitas dengan metode *glejser* pada gambar 6, dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi (0,300) $> 0,05$,

sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak adanya heterokedastisitas dalam model regresi, Pemahaman Perpajakan (0,442) > 0,05, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak adanya heterokedastisitas dalam model regresi, begitu pula dengan Kualitas Pelayanan Fiskus (0,382) > 0,05 dan Tarif Pajak (0,238) > 0,05.

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil pengujian nilai R² (*R square*) yang diperoleh adalah sebesar 0,574 atau 57,4%. Hasil tersebut menunjukkan pengaruh variabel independen (sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Sedangkan sebesar 42,6% lainnya, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

Uji F

Menurut Ayu *et al.* (2019), untuk mengetahui variabel independen apakah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dapat dilakukan Uji F atau uji koefisien regresi. Apabila hasil pengolahan data pada uji f menunjukkan signifikansi f atau *probabilities value* $\leq 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model dalam penelitian ini dianggap layak di mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen (sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Uji T-Statistik

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui melalui Uji

statistik t. *Level of significant* (α) atau tarif nyata yang digunakan adalah 5% (0,05). Ho di terima dan Ha ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen pada variabel dependen, apabila tingkat signifikansi yang diperoleh lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka Sebaliknya, apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari atau sama dengan $\alpha = 0,05$, maka Ha diterima atau terdapat pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Tabel 7 menunjukkan hasil uji t yang diperoleh dari hasil penelitian menggunakan program SPSS.

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.037	.404		.092	.927
Sosialisasi	.185	.147	.188	1.258	.211
Pemahaman Perpajakan	.401	.149	.353	2.693	.008
Kualitas Pelayanan Fiskus	.179	.105	.172	1.706	.091
Tarif Pajak	.228	.078	.212	2.921	.004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS V.23(2021)

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sosialisasi yang diperoleh sebesar 0,211 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H₀ diterima dan H_a ditolak yang berarti sosialisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan.

Nilai signifikansi yang diperoleh pemahaman perpajakan sebesar 0,008 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H₀ ditolak yang berarti pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak

UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan.

Perolehan nilai signifikansi kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,091 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan.

Perolehan nilai signifikansi pada tarif pajak adalah sebesar 0,004 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat, KPP Pratama Makassar Utara dan KPP Pratama Makassar Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, variabel pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Secara simultan sosialisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Karena itu pemahaman perpajakan dan tarif pajak UMKM harus ditingkatkan dan diperharikan secara karena dinilai dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Makassar.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan

penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM. Karna itu disarankan untuk mengembangkan kembali variabel lain untuk melanjutkan penelitian dalam bidang ini bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak variabel lain yang dapat menjadi faktor dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, seperti sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, serta faktor internal dan eksternal lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, D., P, M. H., & Ilham. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara. *Prosiding Tugas Akhir*, 1–8.
- Kemenkeu. (2021). Informasi APBN 2021 Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi. In *Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran*.
- Listiyowati, Indarti, I., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10 (1), 41–59.
- Nuryadi, N., Astuti, T. D., Sri Utami, E., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statstik Penelitian*.
- Sekretariat Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2019). *Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia 2018*.
- Septiani, E., Susyanti, J., & Rachmat, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tarif Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Malang Selatan). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 126–138.