

**PENGARUH PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
(Studi kasus pada UMKM di Kota Malang)**

JURNAL SKRIPSI

Disusun Oleh :

RIFANDHI NUR AKBAR

NIM. 105020300111055



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
MALANG**

2015

Abstrak

**Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan
Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)
(Studi kasus pada UMKM di kota Malang)**

Oleh:

Rifandhi Nur Akbar

Dosen Pembimbing:

Achmad Zaky

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang memiliki usaha mikro, kecil, menengah (UMKM). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak yang memiliki usaha mikro kecil menengah (UMKM). Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner. Sembilan puluh lima wajib pajak yang memiliki usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) di kota Malang merupakan sampel dalam penelitian ini. Sampel penelitian diambil dengan metode *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Malang.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM

Abstract

Influence Of Comprehension On Tax Payer, Quality Of Tax Service, And Implementation Of Tax Penalties On Individual Tax Payer Who Owns Micro Small And Medium Enterprises (SME) (case study to SME in Malang)

By:
Rifandhi Nur Akbar

Academic Lecture:
Achmad Zaky

The purpose of this study to examine the influence of comprehension on tax payer, quality of tax service, and implementation of tax penalties on tax payer who owns micro, small and medium enterprises (SME) in malang. The independent variables in this research is comprehension level on tax payer, quality of tax service, and implementation of tax penalties while the dependent variable is the tax payer who owns micro, small, and medium enterprises (SME) compliance. This research uses primary data with distributing questionnaire. The samples are ninty five tax prayer possessing micro, small and medium enterprises in malang are sampled. Sampling method used is purposive sampling. Data was analyzed by using multiple regression analysis. The Result of this study shows that comprehension of tax payer and quality of tax service is does not affect to tax payer who owns micro, small, and medium enterprises (SME) compliance, and implementation of tax penalties are affect to tax payer who owns micro, small, and medium (SME) compliance in Malang.

Keywords: Comprehension level on tax Payer, Quality of Tax Sevice, Tax Penalties, Tax Payer Compliance, micro, small, and medium enterprises (SME)

PENDAHULUAN

Negara memerlukan dana yang besar dalam membiayai kebutuhan pembangunannya. Oleh karena itu pemerintah harus bisa mengelola dengan baik pendapatannya. Pengeluaran yang utama untuk Negara adalah pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintahan dan berbagai macam subsidi diantaranya sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, ketenagakerjaan, perumahan rakyat, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah adanya peran yang aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada Negara dalam bentuk pajak, sehingga semua keperluan pembangunan bisa dibiayai.

Didasari oleh data dari Kementerian Keuangan, realisasi penerimaan pajak sampai 31 desember 2014 dalam APBN-P 2014 mencapai Rp 1.146,8 triliun dari target Rp 1.232,1 triliun. Realisasi tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan pencapaian APBN tiga tahun terakhir, dimana realisasi penerimaan negara dari sektor pajak pada APBN-P tahun 2013 mencapai Rp 1.099,9 triliun dari target Rp 1.139,3 triliun, APBN-P tahun 2012 mencapai Rp 1.021,8 triliun dari target Rp 1.016,2 triliun, dan APBN-P tahun 2011 mencapai Rp 873,9 triliun dari target Rp 878,7 triliun.¹

Segala upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak agar mencapai sasaran pembangunan ekonomi salah satunya adalah dengan cara merubah system perpajakan. Perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan menerapkan *Self Assesment System (SAS)* yang sebelumnya memakai *Official Assesment System (OAS)*. Dalam system ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2006:7). Dengan adanya perubahan system ini diharapkan wajib pajak berperan aktif melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak dapat mengetahui cara perhitungan, pelaporan, dan penyetoran pajak terutang dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan ini juga mendukung efisiensi pelaksanaan system perpajakan.

Salah satu upaya peningkatan pajak adalah melakukan perubahan peraturan dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak dalam negeri. Salah satunya adalah Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 mengenai Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki

¹ <http://www.anggaran.depkeu.go.id/Content/Publikasi/NK%20APBN/NK%20APBNP%202014.pdf>
diakses tanggal 29 november 2015.

Peredaran Bruto Tertentu. Sasaran dalam Peraturan Pemerintah no. 46 tahun 2013 adalah Wajib Pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Wajib pajak yang memenuhi kriteria yang dimaksudkan dalam Peraturan Pemerintah no.46 tahun 2013 dikenakan PPh final 1%. Wajib pajak yang dimaksud adalah Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap dan menerima penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 Miliar dalam satu tahun pajak.

Tidak hanya Direktorat Jendral Pajak saja yang berperan dalam peningkatan pendapatan negara melalui pajak yang nantinya juga akan disalurkan untuk kepentingan bersama, akan tetapi wajib pajak juga memiliki peran yang penting dalam peningkatan pendapatan pajak. Agar bisa maksimal pendapatan pajak harus diimbangi dengan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Persoalan kepatuhan perpajakan di Indonesia menjadi persoalan yang sangat penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi dan Yenni, 2013).

Menurut Fuadi dan Yenni (2013) kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, contohnya situasi dan lingkungan sekitar Wajib Pajak.

Dengan didasarkan pada fenomena diatas, peneliti memfokuskan penelitian ini terhadap Wajib Pajak UMKM yang berada di Kota Malang. Penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah pelayanan fiskus yang rendah, persepsi wajib pajak mengenai pajak dan kurangnya pengetahuan oleh wajib pajak (Supriyati dan Nurhidayati, 2008). Kasus-kasus pajak yang terjadi belakangan ini di Indonesia membuat masyarakat dan wajib pajak resah dan khawatir untuk membayar pajak. Keadaan seperti ini mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri.

Dalam teori perilaku *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu itu dapat muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat berperilaku itu ditentukan oleh 3 faktor (Mustikasari, 2007). Dalam hal ini peneliti mempersepsikan ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh membayarkan pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zahidah (2010) menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pemahaman akuntansi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dikarnakan sebagian wajib pajak masih menggunakan jasa konsultan.

Dalam penelitian Franklin (2008), menunjukkan bahwa tingkat pemahaman mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Rajif (2009) juga melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikarnakan jika semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak juga akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Hasil yang sama juga didapatkan dalam penelitian Mutia (2014) bahwa tingkat pemahaman mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor lainnya adalah pelayanan petugas pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, aparat pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan pajak. (Cindy dan Yenny, 2013) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wilda (2015) dalam penelitiannya yang menghasilkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diberlakukan untuk memberika pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar pajak, dengan demikian diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak Rajif (2009). Penelitian yang dilakukan Pranadata (2014) menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009) yang meneliti tentang pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM di daerah Cirebon. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang yang dilakukan Rajif (2009) dengan mengimplementasikan theory of planned behavior selain itu pertumbuhan UMKM di kota Malang yang menunjukan peningkatan dari tahun 2009 sejumlah 213 unit hingga tahun 2014 menjadi 800 unit². dan juga penelitian ini dilakukan setelah diterapkannya Peraturan Pemerintah no.46 tahun 2013.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Ada 3 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, berdasarkan fenomena yang ada di lokasi penelitian maka faktor-faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini antara lain pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak.

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

² <http://malang-post.com/kota-malang/93927-belum-terdata-pelatihan-dinkop-terkendala> diakses pada tanggal 29 november 2015.

Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009) mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan pengusaha UMK di Cirebon. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan sebagian pengusaha UMK di daerah Cirebon semakin bertambah pengetahuan pajaknya yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak disamping juga faktor pendidikan yang dimiliki oleh para pengusaha. Pengusaha UMK yang telah patuh membayar pajak juga telah menyadari pentingnya pajak untuk pembangunan Negara yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat maupun pribadi, sehingga timbul kesadaran pada para pengusaha sehingga mau/patuh membayar pajaknya.

Penelitian Rajif sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhani (2005), Hendriko (2011), Anggraini (2012), Ihsan (2013), Mutia (2014) dan Rahmawaty (2014) yang juga melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian dari masing-masing peneliti menghasilkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H1: Tingkat pemahaman wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pranadata (2014) dalam penelitiannya di kantor pelayanan pajak pratama Batu menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan pada kantor pelayanan Batu dikatakan baik karena sudah meliputi 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cindy dan Yenny (2013), Mutia (2014), dan Wilda (2015) yang juga meneliti tentang pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dari masing-masing peneliti menghasilkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H2 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sartika dan Rini (2009) mengenai pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal ini berarti bahwa kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan mampu memberikan kesadaran

kepada wajib pajak sehingga mereka bertanggung jawab dan jujur dalam memenuhi kewajibannya, memberikan keamanan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga mereka termotivasi untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Rahmawaty (2014), dan Mutia (2014) yang meneliti tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang masing-masing peneliti menghasilkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

Ha3: Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Prosedur metode kuesioner adalah peneliti akan memberikan sejumlah pernyataan kepada wajib pajak UMKM di Kota Malang dengan menggunakan media angket dan wajib pajak tersebut diminta untuk menjawab pernyataan – pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat mereka. Dalam penilaian metode ini, peneliti menggunakan skala likert.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik usaha mikro, kecil, menengah di kota Malang. Dasar pemilihan sampel ini menggunakan metode *purposive sampling*. Karena populasi UMKM di kota Malang tidak diketahui secara pasti, maka sampel yang digunakan pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden, hal ini merujuk pada Roscoe dalam Sekaran (2006) yang memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Menurut Hair et al.(1998) dalam Arum (2012) menyatakan bahwa metode analisis regresi linier berganda merupakan teknik statistika untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Analisis data akan dilakukan dengan bantuan program aplikasi Statistical Package for Social Science (SPSS).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner yang disebarkan sejumlah 100 kuisisioner namun setelah dilakukannya pemeriksaan ternyata hanya 95 kuisisioner yang dapat digunakan.

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan variabel independen tingkat pemahaman (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), variabel pelaksanaan sanksi (X3), dan variabel dependen Kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji Reliabilitas

Hasil pengujian menunjukan seluruh variable mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,700 sehingga bisa disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan reliabel atau bisa diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan memiliki tingkat kehandalan yang sangat tinggi dalam mengukur jawaban – jawaban dari responden.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukan bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai variance inflation factor (VIF) disekitar angka 1 untuk setiap variabel, yang ditunjukkan dengan nilai tolerance 0.777; 0.883; 0.815 untuk variabel tingkat pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan, sedangkan untuk perhitungan VIF sebesar 1.288; 1.132; dan 1.227 untuk variabel tingkat pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak memiliki masalah multikolonieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukan Grafik scatterplot data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kewajiban perpajakan atas pengusaha UMKM berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan.

Uji Normalitas

Grafik P-Plot memperlihatkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut ini adalah hasil dari analisi linier berganda :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.086	7.585		1.066	.289
x1	.143	.155	.104	.920	.360
x.2	.251	.197	.135	1.273	.207
x3	.568	.199	.315	2.855	.005

a. Dependent Variabel:

y1

Dari data diatas dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 8.086 + 0,143 X1 + 0,251 X2 + 0,568 X3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Pemahaman Wajib Pajak

X2 = Pelayanan Perpajakan

X3 = Pelaksanaan Sanksi Pajak

e = Variabel Pengganggu / Error

Dari persamaan diatas interpretasinya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Pemahaman wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X1 adalah sebesar 0,143 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X1 sebesar 1 satuan tidak akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor pemahaman wajib pajak (X1) tidak akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X2 adalah sebesar 0,251 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X2 sebesar 1 satuan tidak akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor pelayanan perpajakan (X2) tidak akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

3. Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X3 adalah sebesar 0,568 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X3 sebesar 1 satuan akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor ketegasan

sanksi perpajakan (X3) akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

Hasil Uji R square

Berikut ini adalah hasil uji R square :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.385 ^a	.148	.119	3.241

Nilai R square adalah sebesar 0,148, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh total variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,148 atau 14,8 % dan sisanya sebesar 85,2% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman lebih besar daripada alpha 0,289 > 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardhani (2005), Hardiningsih (2011), Cholifah (2012), Najib (2013) dan Pranadata (2014).

Dugaan peneliti mengapa pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya adalah karena wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini masih kurang memahami perpajakan dengan baik, hal ini tercermin dari banyaknya responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA. Dan juga penemuan peneliti saat membagikan kuesioner ada wajib pajak yang tidak ingin berurusan dengan pajak karena terlalu rumit untuk dimengerti mengingat wajib pajak itu sendiri sudah berumur lebih dari 40 tahun. Selain itu dengan adanya tax center wajib pajak yang memiliki kesibukan yang padat lebih memilih untuk menyerahkan urusan perpajakannya kepada tax center sehingga wajib pajak itu sendiri tidak begitu memahami perpajakan dengan baik.

Pengaruh Pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pelayanan lebih besar daripada alpha 0,360 > 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cholifah (2012).

Dugaan peneliti mengapa pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan dikarenakan pada saat melakukan penelitian peneliti

mendapatkan keluhan dari beberapa responden sering petugas pajak tidak bisa menjawab atau memberikan arahan yang jelas kepada wajib pajak terutama terkait dengan peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini. Beberapa responden juga mengeluhkan petugas pajak terkait dengan pelayanan perpajakan, baik itu dalam memberikan pelayanan pajak sampai tuntas atau ketanggapan petugas pajak dalam merespon keluhan atau masalah dari wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman lebih besar daripada α $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009), Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Pranadata (2014), Rahmawaty (2014), dan Mutia (2014). Jatmiko (2006) menyatakan bahwa wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan apabila di dalam penelitian ini ditemukan semakin positif tingkat pelaksanaan sanksi perpajakan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

PENUTUP

1. Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Malang. Dugaan peneliti masih banyak wajib pajak UMKM yang masih belum memahami perpajakan dengan baik, sehingga pada saat dihadapkan dengan masalah perpajakan mereka cenderung menganggap pajak itu hal yang rumit dan lebih memilih menghindar. Selain itu keberadaan *tax center* wajib pajak yang sibuk lebih memilih untuk diserahkan kepada *tax center* segala urusan yang berkenaan dengan pajak, sehingga wajib pajak tidak terlalu paham dengan peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini.
2. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang berada di kota Malang. Hal ini dikarenakan penemuan peneliti mengenai petugas pajak yang kurang tanggap mengenai masalah dan keluhan dari wajib pajak.
3. Pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang berada di kota Malang. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan dianggap merugikan wajib pajak,

akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, H.P, 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas* (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Anggraini, R. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Artikel Ilmiah. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Cholifah, Muftiana. 2012. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan* (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Franklin, Bernama. 2008. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan Administrasi Perpajakan, Kompensasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Padang Barat*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Fuadi, A.O dan Yenni M. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. *Tax & Accountinh Review*, vol 1. No 1.
- Hardaningsih, P, 2011. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, Hal : 126-142, ISSN : 1979- 4878.
- Hendrico. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan*

Bangunan (Kecamatan Lubuk Kilangan). Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Ihsan, M. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.* Skripsi Program Akuntansi Universitas Negeri Padang.

Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris terdapat Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang.* Tesis Program Pasca Sarjana Megister Akuntansi Universitas Dipenogoro.

Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting, 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.* Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.

Mustikasari, E, 2007, *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya,* Simposium Nasional akuntansi X.

Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.* Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Najib, D.F. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara).* Skripsi. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang *Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.*

Pranadata, I Gede Putu . 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu.* Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Rahmawaty, Stella. 2014. *Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jendral Pajak, Sanksi Pajak dan Religiusitas Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan*. Fakutlas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.

Rajif, Mohammad. 2009. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Gunadharma.

Sartika dan Rini. 2009. *Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta.

Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Manajemen*. Akuntansi dan Bisnis, Volume 3, Nomor 2.

Wardhani, Rulyanti Susi. 2005. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan di KPP Palembang Ilir Timur*.

Wilda, Fitri. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

www.anggaran.depkeu.go.id RAPBN 2014. Diunduh tanggal 10 Juni 2015.

<http://malang-post.com/kota-malang/93927-belum-terdata-pelatihan-dinkop-terkendala> . Diakses tanggal 1 desember 2015

Zahidah, Choiriyatuz. 2010. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

