PENGARUH *ATTITUDE TOWARD, SUBJECTIVE NORM, PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL*, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN JOMBANG

Chandra Kurniawan Pratama

Chandrak902@gmail.com

Dr. M. Khoiru Rusydi, MAK., AK., CA., BKP

Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang, 65145

Abstrak: Pengaruh Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control*, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini didasarkan pada pendekatan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Sampel penelitian ini adalah pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama kabupaten Jombang. Data dikumpulkan dengan random sampling. Alat yang digunakan untuk menganlisis hubungan variabel dalam peneltian ini adalah analisi regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *attitude toward*, *subjective norm*, *perceived behavioral control*, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Jombang. Implikasi dari penelitian ini diharapkan direktorat jendral pajak mempertimbangkan hasil penelitian ini dalam membuat kebijakan terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: *Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavoiral Control*, Pelayanan fiskus, Kepatuhan wajib pajak UMKM

Abstract: The Effect Of Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, And Fiscus Services On Compliance With Sme Taxpayers In Jombang District. This study aims to examine the effect of attitude toward, subjective norms, perceived behavioral control, and tax officer service on MSME taxpayer compliance. This study applies Theory of Planned Behavior (TPB) approach. The samples include MSME entrepreneurs registered in Jombang Regency Tax Office, and the data are collected by survey utilizing random sampling. The results of the multiple linear regression analysis reveal that attitude toward, subjective norms, perceived behavioral control, and tax officer service positively affect MSME taxpayer compliance. This study implies that the tax directorate general is expected to consider the results of this study for making policies related to SME taxpayer compliance.

***Keywords*:** Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, Tax Officer Services, MSME Taxpayer Compliance

Indonesia memiliki kewajiban sebagai sebuah negara yaitu melaksanakan pembangunan disegala bidang. Pembangunan dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kepetingan masyarakat. Pembangunan di Indonesia memerlukan dana yang tidak sedikit karena dilihat dari sisi geografis Indonesia yang sangat luas dan jumlah masyarakat yang banyak. Dana untuk pembangunan di Indonesia bisa diperoleh dengan memanfaatkan sumber daya yang potesial atau seluruh penerimaan dari penerimaaan negara bukan pajak (PNPB) dan penerimaan dari pajak. Pajak masih menjadi iuran negara yang potensial (Refrizal, 2019). Pajak merupakan iuran negara yang dibayarkan oleh rakyat kepada pemerintah yang bersifat wajib dan memaksa berdasarkan undang – undang tanpa mengaharapakn imbalan dari yang dibayarkan (UU RI, 2007).

Pajak sejauh ini masih sangat potensial sebagai salah satu iuran yang dibayarkan masyarakat kepada pemerintah. Pajak memiliki peran yang sangat penting dan dominan dikarenakan pajak merupakan sumber penerimaan yang pasti dan mencerminkan sifat gotong royong yang dimiliki bangsa Indonesia (Irianto, 2020). Penerimaan negara dari pemungutan pajak masih menjadi yang tertinggi dibandingkan dengan peneerimaan negara dari sektor lain. Tahun 2019 penerimaan negara dari sektor perpajakan sebesar Rp1.545,3 triliun jumlah ini merupakan 86,5% dari target APBN 2 tahun 2019, penerimaan dnegara dari sektor lain bukan pajak sebesar Rp405 Triliun dan Hibah sebesar Rp 6,8 Triliun. Penerimaan dari sektor pajak meningkat 1,7% dari tahun 2017 (Kemenkeu, 2020).

Sistem perpajakan di Indonesia dikelola oleh direktorat jenderal pajak (DJP) yang bergerak dibawah naungan kementerian keuangan. Direktorat jenderal pajak dalam upaya peningkatan penerimaan pajak terus melakukan reformasi perpajakan. Tahun 1984 DJP melakukan Reformasi terkait pelaksanaan system perpajakan di Indonesia, Indonesia yang awalnya menggunnakan system official assessment system diganti menjadi *self Assesment system* (Arifin, 2018). *Self assessment system* merupakan system

perpajakan yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak terutangnya secara mandiri sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (UU RI, 2007). Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang self assessment system semua wajib pajak harus mendaftarkan dirinya pada Dirjen Pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (UU RI, 2007). Peran DJP dalam *self assessment system* hanya mengawasi, menyelidiki, dan memeriksa.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa setiap warga negara yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku disebut sebagai wajib pajak (UU RI, 2007). Wajib pajak orang pribadi terdiri dari orang yang memiliki penghasilan dari usaha, orang yang memiliki penghasilan dari pekerjaan bebas, orang yang memiliki penghasilan dari pekerjaan. Pekerja bebas merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang memiliki keterampilan atau keahlihan khusus yang tidak memiliki ikatan dengan suatu hubungan kerja (UU RI, 2007). Berdasarkan arah aliran tambahan ekonomis kepada wajib pajak penghasilan yang didapat dari usah dan kegiatan wajib pajaknya tergolong kedalam pekerjaan bebas, maka pemiliki Usaha, mikro, kecil, dan menengah merupakan pekerja bebas.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku pemilik UMKM wajib melakukan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan UMKM diatur didalam peraturan pemerintah nomer 23 tahun tahun 2018 dimana wajib pajak UMKM dikenakan tarf final yaitu 0,5% (PP RI, 2018). UMKM dalam pencatatan laporan keuangannya bisa menggunakan pembukuan maupun pencatatan. Perkembangan UMKM diIndonesia yang sangat pesat hingga tahun 2019 menurut departemen koperasi UMKM di Indonesia berjumlah 65.465.497 jumlah ini bertambah 1,98% dari tahun 2018 (Depkop, 2019). Kabupaten Jombang juga mengalami peningkatan jumlah

UMKM menurut data yang didapat dari BPS kabupaten jombang tahun 2017 unit usaha mikro di kabupaten jombang berjumlah 4.432 (BPS, 2018). Pada tahun 2020 UMKM di kabupten Jombang berjumlah 299.273 dan yang terdaftar di KPP Pratama Jombang berjumlah 23.624. UMKM ini terbagi kedalam tiga jenis usaha yaitu usaha mikro, usaha, kecil , dan usaha menengah.

Meningkatnya jumlah UMKM setiap tahunnya maka pendapatan dari pajak bisa dioptimalkan lagi, namun dalam kenyataannya tahun 2019 WP UMKM yang tercatat membayar pajak hanya 2,31 juta WP dari total jumlah UMKM yang ada di 4 Indonesia sebanyak 65.465.497 (Santoso, 2020). Pengoptimalan penerimaan pajak bisa dilakukan dengan mendorong UMKM untuk melakukan kepatuhan perpajakan mengingat jumlah perbandingan UMKM yang ada dengan UMKM yang membayar pajak, maka penting dilakukan penelitian untuk mengetahui factor – factor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya.

Theory of Planned Behavior menjelaskan perilaku ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh niat untuk tidak patuh kepada peraturan perpajakan. Niat untuk tidak patuh ini dipengaruhi oleh tiga factor yaitu *Attitude Toward, Subjective Norm, dan Percevied Behavaioral*. *Attitude Toward* terbentuk karena keyakianan dari hasil suatu perilaku dan evalusi terhadap hasil tersebut. *Subjective Norm* terbentuk oleh harapan normative yang berasalah dari lingkungan seseorang sehingga mempengaruhi perilaku orang tersebut. *Percevied Behavioral* terbentuk karena keyakinan individu terhadap hal – hal yang menghambat dan mendukung perilaku seseorang dan seberapa besar pengaruhnya jika seseorang melakukan perilaku tersebut.

Attitude Toward berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dibentuk atas dasar pengetahuan dari wajib pajak, diyakini dan dialami wajib pajak mengenai pelaksanaan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Keyakinan wajib pajak dapat menghasilkan sikap positif atau negative terhadap kepatuhan wajib

pajak, dan kemudian membentuk niat wajib untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan perundang – undangan yang berlaku (Saputra, 2019). *Attitude Toward* berpengaruh positif terhadap minat perilaku kepatuhan wajib pajak, perasaan bahagia dan nyaman dapat mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan kepatuhan perpajakan (Mohamad & Peka, 2019).

Fungsi dari harapan seseorang yang dipersepsikan oleh satu individu atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku yang spesifik dan memotivasi orang tersebut untuk mematuhi satu individu atau lebih tersebut disebut Norma Subjektif (Ajzen, 1991). Keinginan seseorang terhadap suatu objek atau sebuah perilaku yang dipengaruhi oleh orang – orang disekitar atau seseorang yang meyakini bahwa lingkungan sekitarnya dan orang – orang disekittarnya mendukung apa yang akan dilakukan membuktikan bahwa norma subjektif merupakan pengaruh social yang mempengaruhi tindakan seseorang (H.mas'ud, 2012). Pengalaman dan pengetahuan wajib pajak dan juga pengalaman orang lain akan membentuk niat wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku, namun niat untuk patuh dan tidak patuh bisa berubah karena lingkungan sekitar wajib pajak (Saputra, 2019).

Perceived behavioral control mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang berdasarkan atas asumsi bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan memberikan implikasi motivasi bagi orang tersebut (Ajzen, 1991). Seseorang individu jika sudah merasa mampu untuk melakukan sesuatu maka akan terbentuk niat. Semakin besar perceived behavioral control, maka semakin kuat niat wajib pajak untuk bersikap patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku (Anjani & Restuti, 2016).

Apresiasi kepada wajib pajak yang sudah berkontribusi terhadap pembangunan negara dengan membayar pajak bisa diberikan dengan cara melayani wajib pajak dengan baik, hal ini dilakukan sebagi bentuk timbal balik dan respon positif negara. Pelayanan yang baik diharapkan

mampu membantu masyarakat untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya (Ardiyansyah, Kertahadi, & Dewantara, 2016). Pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatan simpati masyrakat terhadap kewajiban perpajakaannya, kepuasan wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan fiskus diharapkan mampu menambah tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik dan sesuai dengan standard pelayanan yang sudah disyaratkan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak (Ariani & Biettant, 2018).

Latar belakang yang telah dijelaskan Penulis di atas merumuskan masalah berikut: Apakah Attitude Toward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM? Apakah Subjective norm berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM? Apakah perceived behavioral control berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM? Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan merupakan wujud dari ketaatan dan kedisiplinan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan wujud dari kedisiplinan dari wajib pajak untuk melunasi kewajiban perpajakannya dan ketaaatn dari wajib pajak untuk melaksanakan prosedur perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang sudah ditetapkan. Definisi kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2003) merupakan sebuah situasi wajib pajak melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan juga melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003).

Kepatuhan pajak terdapat dua jenis kepatuhan pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Resmi, 2008). Kepatuhan formal adalah kepatuhan wajib pajak yang hanya untuk kebutuhan formal atau hanya untukj menggugurkan kewajiban perpajakan tanpa melihat hekekat dari kewajiban itu sendiri. kepatuhan material adalah kepatuhan wajib pajak yang tidak hannya untuk menggugurkan kewajiban peprjakan

tetapi juga memperhatikan hakekat dari kewajiban itu sendiri. Menurut peraturan kementrian keuangan No.544/KMK.04/2000 (Menteri keuangan, 2000) mengenai krteria wajib pajak yang dapat menerima pengembalian dalam lebiha bayar pajak terutangnya.

Attitude Toward

Menurut Ajzen (1991) Keyakinan berkaitan dengan penilaian subjektif seseorang terhadap kondisi disekitarnya, pemahaman individu terhadap dirinya sendiri, pemahaman individu terhadap lingkungnnya. Penliaian perilaku subjektif individu ini dilakuakn dengan cara menguhubungkan tindakan yang dilakukan individu dengan manfaat ataupun kerugian yang akaan muncul jika melakukan tindakan tersebut. Attitude Toward terhadap perilaku seseorang ditentukan oleh keyakinan akan konseskuensi yang akan diterima jika melakukan suatu perilaku. Jika individu sudah melakukan evaluasi dan hasilnya dapat memberikan manfaat maka akan memperkuat kayakinan seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Subjective Norm

Norma Subjektif merupakan pengaruh orang – orang yang berada disekitar individu untuk melakukan suatu tindakan sehingga bisa membentuk persepsi individu terhadap orang – orang tersebut. Dikatakan subjective norm karena persepsi ini bersifat subjektif. Ajzen (1991) mengatakan fungsi dari keyakinan individu unruk melakukan suatu tindakan diperoleh dari pandangan orang lain terhadap objek sikap yang berhubungan dengan individu. Kehidupan manusia dengan manusia lain terdapat pola vertical dan horizontal. Vertikal ketika hubungan individu dengan atasannya sehingga perilaku yang terjadi berdasarkan tuntutan, sedangan horizontal hubungan individu dengan orang lain yang bersifat setara, perbedaan pola ini menjadikan perbedaan persepsi.

Perceived Behavioral Control

Perceived behavioral control adalah persepsi seseorang perihal

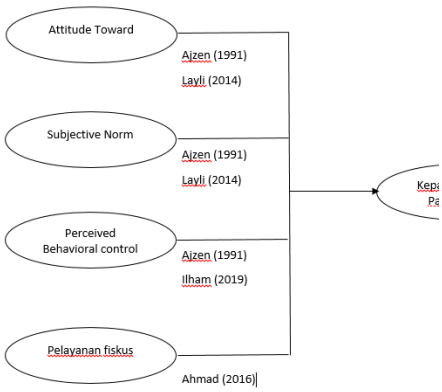
mudah atau sulitnya untuk melakukan suatu tindakan. Ajzen (1991) menyatakan bahwa perubahan perceived berhavioral control terpengaruh oleh situasi dan jenis tindakan yang akan dilakukan. Perceived behavioral control merupakan keyakinan yang dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, kompatibelitas, kompetensi, dan kesempatan. Semakin tinggi perceived behavioral control individu maka semakin kuat niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Pelayanan Fiskus

Menurut Rangkuti (2014) pelayanan merupakan tindakan pemberian suatu kinerja atau tindakan yang kasat mata oleh satu individu kepada individu lain (Rangkuti, 2006). Menurut Siregar (2012) pelayanan perpajakan adalah pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang ada kaitannya dengan hak dan kewajiban peprajakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan . Pelayanan perpajakan yang baik dan sesuai prosedur akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan muncul akibat dari kesan baik yang ditimbulkan lebih besar daripada harapan – harapan dari pelanggan.

Penelitian terdahulu (Smart, 2013) melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak di New Zealand menggunakan kerangka theory of Planned behavior, (Benk, Budak, & Cakmak, 2011) melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak di kota Zonguldak Turki. Peneliti menggunakan Theory of Planned Behaviour sebagai kerangka teori, dengan teori ini peneliti ingin menguji sejauh mana ekuitas pajak yang dipersepsikan (Vertikal, Horizontal, dan pertukaran), Ekspektasi Normatif (Norma social dan moral), dan sanksi hukum (deteksi Risiko dan besaran penalty) dalam mempengaruhi niat kepatuhan wajib pajak, (Mohamad & Peka, 2019) melakukan penelitian yang berujuan untuk mengetahui perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menggunakan theory Technology Acceptance Model (TAM), (Faakih, 2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap, norma subyektif,

control perilaku yang dipersepsikan dan motivasi terhadap minat kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Malang, (Layli, 2014) melakukan penelitan mengenai pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersipkan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Yogyakarta.



Gambar : Kerangka Pemikiran

METODE

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Model tersebut digunakan karena penelitian ini mencari tahu pengaruh antar variabel. Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, data akan dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu dengan uji normalitas, Uji Linieritas, Uji multikolinearitas, heterokedastisitas. Berikut formula model analisis regresi linear Berganda :

$$Y = \alpha + \beta 1AT + \beta 2SN + \beta 3PBC + \beta 4PP + \varepsilon$$

Keterangangan :

- KP : Kepatuhan Wajib pajak
- AT : Attitude Toward
- SN : Subjective Norm
- PBC : Perceived Behavioral Control
- PP : Pelayanan Fiskus
- B1- β5 : Koefesien Regresi
- E : Error

Jenis penelitian ini masuk kedalam golongan penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berbentuk angka dan analisis menggunakan statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah Usaha Mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang terdafatar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang tahun 2020. Berdasarkan data yang sudah dihimpun UMKM yang terdafatar di KPP Jombang pada tahun 2020 adalah sebesar 23.614. Dalam

penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 50 wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jombang.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer didalam penelitiannya. Menurut (Sekaran, 2006) data primer adalah data yang didaptkan langsung dari sumber pertama sesuai dengan tujuan dari penelitian. Sumber data primer dari penelitian ini adalah pemilik UMKM yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan memiliki NPWP di kabupaten Jombang. Dalam penelitian ini peneliti memilih metode survey didalam pengumpulan datanya.

Teknik yang digunakan peneliti didalam penambilan data adalah teknik random sampling. Alat yang digunakan peneliti didalam penelitian ini adalah kuisoner. Hasil dari metode kuisoner ini merupakan data primer. Kuisoner dibuat dengan maksud untuk memperoleh sejumlabh besar data kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) kuesioner merupakan teknik pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Variabel	F hitung	F tabel	Sig	Keputusan
X1	2.462	2.63	0.063	Linier
X2	0.529	2.63	0.665	Linier
X3	1.394	2.63	0.260	Linier
X4	0.480	2.63	0.789	Linier

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini data penelitian diuji dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov.

Kolmogorov-Smirnov	Keputusan
0.200	Normal

Berdasarkan hasil uji Normalitas diatas diketahui nilai sig Kolmogorov-Smirnov 0.22 > 0.05 maka dapat dinyatakan data penelitian berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Uji Linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian linier atau tidak. Jika nilai F hitung lebih kecil daripada F tabel maka variabel independen terhadap variabel dependent dinyatakan linier.

Variabel	*Tolerance*	*VIF*	Keputusan
X1	0.383	2.610	Tidak terjadi Multikolienaritas
X2	0.535	1.869	Tidak terjadi Multikolienaritas
X3	0.545	1.835	Tidak terjadi Multikolienaritas
X4	0.385	2.598	Tidak terjadi Multikolienaritas

semua variabel independent memiliki nila F hitung lebih kecil daripada nilai F tabel dan nilai sig deviation from linierity dari semua variabel juga lebih besar dari 0.05 maka dinyatakan variabel Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, dan pelayanan fiskus linier terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki gejala multikolinearitas atau tidak dalam model regresi. Untuk menguji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas apabila nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 dengan tingkat kolinearitas 0,50.

semua variabel independent memiliki nilai tolerance lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dari model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan menggunkan uji glejser.

variabel	sig	Keptusan
X1	0.498	tidak terjadi heterokedastisitas
X2	0.682	tidak terjadi heterokedastisitas
X3	0.783	tidak terjadi heterokedastisitas
X4	0.458	tidak terjadi heterokedastisitas

nilai signifikansi untuk keseluruhan variabel independen lebih dari 0.05 yang artinya keseluruhan variabel independen tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Variabel	Koefesien Regresi	Sig	T hitung	Keputusan
Konstanta	0.395			
H1	0.467	0.029	2.267	Diterima
H2	0.5	0.005	2.982	DIterima
H3	0.563	0.005	3.002	Diterima
H4	0.38	0.025	2.342	Diterima
	R square	F sig		
	0.817	0,000		

Melihat dari hasil uji hipotesis pada tabel, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Y = 0.395 + 0.467x1 + 0.50x2 + 0.563x3 + 0.380x4 + e

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai R square adalah sebesar 81.7% yang artinya bahwa 81.7% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi olah variabel attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control, dan pelayanan fiskus. Sedangkan sisanya yaitu 19.3% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis diketahui bahwa keseluruhan variabel independen yaitu attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control, pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung > t tabel maka bisa dikatakan keseluruhan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Diskusi Hasil Pengujian

Attitude Toward

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa Attitude toward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai sig 0,029 < 0,05 dan nilai t hitung 2,267 > 2.02619 yang artinya bahwa Attitude Toward berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefesien regresi sebesar 0,467 yang artinya variable Attitude Toward berpegaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesis 1 diterima.

Menurut Ajzen (1991) Keyakinan berkaitan dengan penilaian subjektif seseorang terhadap kondisi disekitarnya, pemahaman individu terhadap dirinya sendiri, pemahaman individu terhadap lingkungnnya. Attitude toward dipengaruhi oleh keyakinan individu (behavior beliefs), keyakinan ini merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil yang dilakukan.

Subjective Norm

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa

subjective norm berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai sig 0,005 < 0,05 dan nilai t hitung 2,982 > 2,02619 yang artinya adalah Subjective norm berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefesien regresi sebesar 0,50 yang artinya variabel perceived behavioral control berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesis kedua diterima.

Norma subjektif merupakan pengaruh social yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kepatuhan perpajakan. Individu akan terpengaruh oleh orang – orang yang ada disekitarnya untuk melaksanakan kepatuhan perpajakan dan lingkungan disekitar wajib pajak mendukung apa yang dilakukan wajib pajak untuk melakukan kepatuhan perpajakan.

Perceived Behavioral Control

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa perceived behavioral control berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai sig 0,005 < 0,05 dan nilai t hitung 3.002> 2,02619 yang artinya adalah perceived behavioral control berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefesien regresi sebesar 0,563 yang artinya variable perceived behavioral control berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesis ketiga diterima.

Perceived behavioral control merupakan keyakinan yang dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, kompatibelitas, kompetensi, dan kesempatan. keyakinan individu timbal dari mudah atau sulitnya individu untuk melakukan suatu tindakan dan persepsi seberapa kuat pengaruh hal – hal yang membuat mudah atau sulit tersbut.

Pelayanan Fiskus

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai sig 0,025 < 0,05 dan nilai t hitung 2.342 > 2,02619 yang artinya adalah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Nilai koefesien regresi sebesar 0,380 yang artinya variable pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu hipotesis keempat diterima.

Kepuasan wajib pajak bisa diukur dengan dua variabel yaitu jasa yang dirasakan wajib pajak dan jasa yang diharapkan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka diharapkan juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan model theory of planned behavior sebagai dasar dan dengan menambahkan variabel pelayanan fiskus. Hasil peneltian ini mendukung dan memperkuat model TPB dalam memprediksi tindakan individu. Hasil penelitian ini memiliki empat kesimpulan penting.

Pertama, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa attitude toward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini berarti pemilik UMKM meyakini dalam dirinya sendiri dan diyakinkan oleh lingkungan bahwa sikap melaksanakan hak dan kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang baik dan positif. Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa subjective norm berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini berarti pemilik UMKM mendapat dorongan dari lingkungan sekitar untuk melaksanakan kepatuhan perpajakan sehingga membentuk persepsi dari pemilik UMKM untuk memenuhi harapan orang – orang disekitarnya.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived behavioral control berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini berarti pemilik UMKM meyakini bahwa melaksanakan kepatuhan perpajakan merupakan hal yang mudah. Keempat, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini berarti pemilik UMKM merasakan jasa yang diberikan fiskus lebih tinggi dari pada jasa yang diharapkan wajib pajak. Kesimpulannya, attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control, dan pelayana fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM . hal ini berarti semakin tinggi attitude toward, subjective norm, perceived behavioral control, dan pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula wajib pajak UMKM untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR RUJUKAN

Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior The Theory of Planned Behavior*. *50*, 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Anjani, D. N., & Restuti, M. M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Pada KPP Pratama Salatiga. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, *1*(2), 125–144.

Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, *11*(1), 1–10.

Ariani, M., & Biettant, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, AKuntansi Dan Keuangan Publik*, *13*(1), 15–30. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950

Arifin, G. (2018). Perlunya Reformasi Pajak. Retrieved from www.pajak.go.id website: https://www.pajak.go.id/id/artikel/perlunya-reformasi-pajak

Benk, S., Budak, T., & Cakmak, A. F. (2011). An Investigation of Tax Compliance Intention : A Theory of Planned Behavior Approach.

European Journal of Economics, Finance & Administrative Sciences, (28). https://doi.org/http://www.eurojournals.com

BPS. (2018). Potensi Sentra Industri Kecil dan Menengah tahun 2017. Retrieved from www.Jombangkab.bps.go.id website: https://jombangkab.bps.go.id/statictable/2018/04/25/193/potensi-sentra-industri-kecil-dan-menengah-tahun-2017.html

Depkop. (2019). Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB). Retrieved from www.depkop.go.id website: http://www.depkop.go.id/uploads/laporan/1580223129_PERKEMBANGAN DATA USAHA MIKRO, KECIL, MENENGAH (UMKM) DAN USAHA BESAR (UB) TAHUN 2017 - 2018

Faakih, S. (2017). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Persepsian, dan Motivasi terhadap Minat Kepatuhan Pajak Pengusaha UMKM di Kota Malang. *Skripsi*.

H.mas'ud, M. (2012). Pengaruh Sikap, Norma-Norma Subyektif dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Nasabah Bank Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Bank Bca di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *1*(3), 13–28.

Irianto, E. S. (2020). Pajak Bentuk Nyata Gotong Royong. Retrieved from www.fia.ui.ac.id website: https://fia.ui.ac.id/pajak-bentuk-nyata-gotong-royong/

Kemenkeu. (2020). Ini Realisasi Penerimaan Negara di Penghujung 2019. Retrieved from www.kemenkeu.go.id website: https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-realisasi-penerimaan-negara-di-penghujung-2019/

Layli, P. Y. (2014). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan Terhadap Keptuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Di Kota Yogyakarta. *Skripsi*.

Mohamad, I., & Peka, H. P. (2019). Behavior Analysis Of The Personal taxpayer On Taxation Administration System In The Merauke Pratama Tax Service Office. *International Journal Of Civil Enginering and Thecnology (IJCIET)*, *10*(03), 981–989.

Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.*

PP RI. (2018). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2018*.

Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Cetakan ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Refrizal. (2019). Pendapatan Negara Didominasi Perpajakan. Retrieved from www.dpr.go.id website: https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/24532/t/

Resmi, S. (2008). *Empat., Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi 4. Jakarta: Salemba*.

Santoso, yusuf imam. (2020). Pertumbuhan wajib pajak UMKM yang membayar pajak melandai. Retrieved from www.nasional.kontan.co.id website: https://nasional.kontan.co.id/news/pertumbuhan-wajib-pajak-umkm-yang-membayar-pajak-melandai

Saputra, H. (2019). Analisa kepatuhan Pajak dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)(Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, *3*(1), 47–58.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat*.

Smart, M. (2013). Applying The Theory Of Planned Behaviour and Structural Equation Modelling to Tax Compliance

Behaviour: A New Zealand Study. *Journal of Accountancy*. *University of Canterbury, New Zealand*, 1–35.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&DNo Title*. Bandung: Alfabeta.

UU RI. (2007). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007*.