

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN BIAYA KEPATUHAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA MEDAN

¹Owen De Pinto Simanjuntak, ²Heri Enjang Syahputra, ³Idahwati, ⁴Feberman Gaho

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email : depintojuntak@gmail.com, hensapura@gmail.com,
idawatipurba63@gmail.com, febermangaho4@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Medan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di Kantor UMKM Kota Medan Sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan nyebar kuesioner secara langsung kepada responden penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: secara parsial kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. Secara simultan kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjadi alasan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto (*omzet*) tidak melebihi Rp 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh UMKM diubah menjadi 0,5% untuk seluruh UMKM. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh akan aturan pemerintah ini. Hal demikian merupakan permasalahan yang harus diselesaikan oleh petugas pajak (Pratama & Mulyani, 2019).

Besarnya penerimaan pajak di suatu negara akan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan oleh Wajib Pajak di negara tersebut. Semakin besar tingkat kepatuhan pajak maka semakin besar kemampuan negara dalam mengumpulkan pendapatan dari pajak. Teori kepatuhan pajak pertama kali diusulkan oleh Allingham dan Sandmo (1972) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah penghasilan yang dinyatakan oleh seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jumlah pendapatan, tarif pajak, tingkat audit, dan penalti. Sementara itu, menurut organisasi untuk Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan menyatakan perilaku membayar pajak dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti: faktor industri, bisnis, dan sosiologi, faktor ekonomi dan psikologis (Pratama & Mulyani, 2019).

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA/>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut (Astina & Setiawan, 2018) yang mengutip dari (Cronin, 1992) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka kualitas pelayanan harus diutamakan oleh aparat pajak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang semakin tinggi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Tidak hanya itu, sanksi perpajakan yang sudah diatur dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi menurut (mardiasmo, 2018) adalah tindakan yang berupa sanksi bagi yang melanggar peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, dimana sanksi tersebut berupa sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Ketentuan sanksi tersebut dimaksudkan untuk mendidik dan menghukum, memberikan pelajaran bagi para pelanggar pajak dan mencegah wajib pajak untuk tidak patuh.

Semakin meningkatnya jumlah usaha mikro kecil dan menengah menjadi alasan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto (*omzet*) tidak melebihi Rp 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh UMKM diubah menjadi 0,5% untuk seluruh 7 UMKM. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh akan aturan

pemerintah ini. Dari hal tersebut sangatlah penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Terdapat faktor yang menjadi pemicu tidak patuhnya wajib pajak diantaranya kualitas pelayanan yang kurang memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan sistem yang sulit di jalankan oleh wajib pajak.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak di Kota Medan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak di Kota Medan?
3. Apakah biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak di Kota Medan?
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Medan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam membayar pajak

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang mana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menguji secara empiris pengaruh variable bebas yang terdiri atas kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dengan variabel terkait yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan penelitian ini dilakukan di kota Medan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasinya dalam penelitian ini adalah 1.825 UMKM.

Sampel Penelitian

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 pelaku UMKM di kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Uji Stastik Deskriptif

Tabel11 Hasil Uji Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	95	5	25	19,06	4,584
Kualitas Pelayanan Pajak	95	5	25	19,91	3,901
Sanksi Perpajakan	95	5	23	16,08	3,948
Biaya Kepatuhan Wajib Pajak	95	5	25	19,09	3.615
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dari 95 responden yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19,06 serta Standar Deviasi sebesar 4,584.
2. Kualitas Pelayanan Pajak dari 95 responden yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19,91 serta Standar Deviasi sebesar 3,901.
3. Variabel Sanksi Perpajakan dari 95 responden yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 23, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,04 serta Standar Deviasi sebesar 3.948.
4. Variabel Biaya Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dari 95 responden yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19,09 serta Standar Deviasi sebesar 3,615.

Uji Validitas

Seluruh pernyataan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM memiliki status valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel.

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Uji Reabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut Off	N of Item	Keterangan
Y	0,734	0,60	6	Reliabel
X1	0,915	0,60	6	Reliabel
X2	0,834	0,60	6	Reliabel
X3	0,763	0,60	6	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Dengan membandingkan hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan Cronbach Alpha, masing-masing indikator dengan standar alpha yakni 0,600, maka diketahui bahwa masing-masing

indikator memiliki nilai *alpha* yang (>) lebih besar dari 0,600. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Hasi Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,14285455
Most Extreme Differences	Absolute	0,062
	Positive	0,049
	Negative	-0,062
Test Statistic		0,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi *Asymp. 2 tailed* adalah 0,200. Karena nilai signifikansi > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 8 Gambar Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	10.912	1.878		5.810	.000		
	kualitas pelayanan pajak	.303	.110	.385	2.760	.007	.428	2.339
	sanksi perpajakan	.129	.130	.139	.990	.325	.419	2.386
	biaya kepatuhan wajib pajak	-.011	.091	-.012	-.117	.907	.848	1.179

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

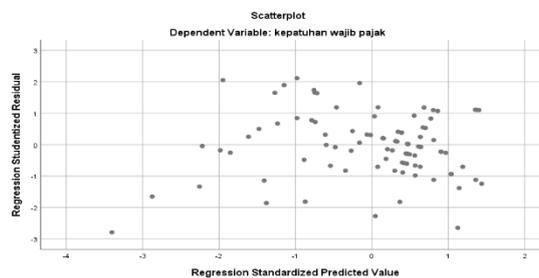
© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ketiga variabel bebas memiliki nilai *Tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi masalah multikolonieritas, dan model regresi ini layak digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Hasil Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata diatas dan dibawah nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 9 Hasil Uji Autokolerasi

<i>Model Summary^b</i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.494 ^a	.244	.219	3.194	1.334
a. Predictors: (<i>Constant</i>), biaya kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan					
b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak					

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

Berdasarkan tabel diatas, nilai DW dapat diketahui sebesar 1.334, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan jumlah sampel 95 ($n = 95$) dan jumlah variabel independen 3 ($k = 3$). Maka diperoleh nilai du sebesar 1,731 dan nilai DW sebesar $1.334 < \text{dari batas atas } (du) \text{ yakni } 1,731$

dan $<$ dari ($4-du$) atau $4-1,731 = 2,269$. Berdasarkan nilai yang telah ditentukan yaitu $du < dw < 4-du$ ($1,731 > 1.334 < 2,269$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi sehingga uji autokorelasi terpenuhi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 110 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(<i>Constant</i>)	10.912	1.878		5.810	.000
	kualitas pelayanan	.303	.110	.385	2.760	.007
	sanksi perpajakan	.129	.130	.139	.990	.325
	biaya kepatuhan wajib pajak	-.011	.091	-.012	-.117	.907

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, maka persamaan regresi dapat disusun sebagai berikut ini :

1. Nilai konstanta 10,912, artinya jika X_1 , X_2 dan $X_3 = 0$, maka $Y = 10,912$
2. Nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0,303. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan cenderung meningkat sebesar 0,303 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk Sanksi Perpajakan adalah sebesar 0,129. Ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika variabel Sanksi Perpajakan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan cenderung meningkat sebesar 0,129 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Nilai koefisien regresi untuk Biaya Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar -0,011. Ini menunjukkan bahwa variabel Biaya Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara Negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t (t test). Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan. Dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya. Uji t ini dilakukan dengan membandingkan signifikan t hitung dan nilai sig. dengan ketentuan sebagai berikut:

- H_1 : Variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

- a) Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau jika nilai Sig. $> 0,05$, maka H_1 ditolak.
- b) Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_1 diterima.

Hasil uji parsial dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%, maka nilai $\alpha = 0,05$. Nilai t tabel dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

Jadi nilai t tabel pada $\alpha = 0,025$ pada $df = 91$ adalah sebesar 1,986. Nilai t tabel ini berlaku dalam menguji hipotesis pertama, kedua dan ketiga.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas maka hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 2,760 $> t$ tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 $< 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
2. Dari hasil pengujian secara parsial pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 0,990 $< t$ tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar 0,325 $> 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak, yang artinya Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
3. Dari hasil pengujian secara parsial pengaruh Biaya Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar -0,117 $< t$ tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar 0,907 $> 0,05$.

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA/>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak, yang artinya Biaya Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Hipotesis diterima jika

nilai signifikansi $F < 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan signifikan F hitung dan nilai sig. dengan ketentuan sebagai berikut:

- H_1 : Variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
 - a) Jika nilai F hitung $< F$ tabel dan nilai Sig. $> 0,05$, maka H_1 ditolak.
 - b) Jika nilai F hitung $> F$ tabel dan nilai Sig. $< 0,05$, maka H_1 ditolak.

Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 21 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.659	3	99.886	9.790	.000 ^b
	Residual	928.488	91	10.203		
	Total	1228.147	94			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan						

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%, maka nilai $\alpha = 0,05$. Nilai dari Ftabel dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = F(k-1; n-k)$$

Keterangan:

- α : Tingkat kepercayaan
- n : jumlah sampel/responden
- k : jumlah variabel (bebas + terikat)

Dari rumus diatas, maka nilai F tabel dapat dihitung sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = F(k-1; n-k)$$

$$F \text{ tabel} = F(4-1; 95-4)$$

$$F \text{ tabel} = F(3; 91)$$

Jadi nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% dan *Degree of Freedom* (df1) sebesar k-1 ($4-1 = 3$) dan derajat bebas penyebut (df2) sebesar n-k ($95-4 = 91$) adalah sebesar 2,705.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.15 diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 9,790 $> F$ tabel sebesar 2,705 dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, yang artinya H_4 diterima. Dari hasil tersebut, dapat diambil keputusan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12 Hasil Uji r dan R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 ^a	.244	.219	3.194
a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan				

Sumber: Hasil Output SPSS. V 25,2023

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Berdasarkan tabel 6, nilai R Square adalah 0,244 atau 24,4%. Hal ini menunjukkan bahwa 24,4% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 75,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan untuk analisis secara parsial variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan Secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai signifikansi pada uji t yaitu sebesar 0,00 serta nilai t hitung sebesar 4,349. Nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,760 > 1,986$). Hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Remy Anugerah Pratama dan Erly (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan untuk analisis secara parsial variabel Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan Secara Parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,047 dan nilai signifikansi pada uji t yaitu sebesar 0,990 serta nilai t hitung sebesar 0,325. Nilai signifikansi $0,325 > 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($0,990 < 1,986$). Hasil ini menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi administrasi akan diberikan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran kewajiban yang telah ditentukan dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dan dapat dikenai sanksi berupa sanksi bunga, sanksi berupa kenaikan, dan sanksi berupa denda. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan dan hukuman penjara. Sanksi perpajakan ini diterapkan karena banyaknya terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan yang mana menunjukkan semakin besar kesalahan seorang Wajib Pajak maka semakin besar pula denda yang didapatkannya (Resmi, 2008). Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006), dengan demikian semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan yang diterima Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga semakin meningkat.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Try Putra Wijaya (2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

3. Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan untuk analisis secara parsial variabel Biaya Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai signifikansi pada uji t yaitu sebesar 0,907 serta nilai t hitung sebesar -,117. Nilai signifikansi $0,907 > 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($-0,117 < 1,986$), yang berarti bahwa Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Medan.

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena Wajib Pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka Wajib Pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajaknya, meliputi *direct money cost* maupun *time cost* dan *psychological cost*. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Pada penelitian ini indikator untuk mengukur biaya kepatuhan pajak adalah *direct money cost* dan *time cost*. *Psychological cost* tidak digunakan sebagai indikator karena memiliki sifat berbanding terbalik dengan *direct money cost* dan *time cost*.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denny Rahmawati dan Sri Rustiyaningsih (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Medan, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Terdapat pengaruh negatif secara parsial antara biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) antara kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
5. Nilai R Square adalah 22,4%. Hal ini menunjukkan bahwa 22,4% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 75,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi maupun bagi pihak-pihak lainnya, antara lainnya:

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

1. Bagi Pemerintahan Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan memberlakukan sanksi pajak yang memaksa agar kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Medan lebih baik lagi. Sedangkan dalam biaya kepatuhan pajak agar memasang tarif yang normal dan wajar sesuai dengan aturan dan kondisi ekonomi masyarakat sekitar sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat dan menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya penulis mengharapkan agar menggunakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ada di Kota Medan, karena kemungkinan masih banyak faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2020). Hukum Pajak Dan Penerapannya Untuk Kesejahteraan Sosial. *Solusi*, 18(3), 407–418.
- Aisyah, N. (2015). PENGARUH PPh PASAL 21 MASA TERHADAP JUMLAH PAJAK YANG DISETOR PADA PT. DETECON ASIA-PACIFIC LTD. *Moneter*, II(1), 1–8.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2), 379–389.
- Dian, E. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam. *Jurnal Akrab Juara*, 2(3), 49–62.
- Hanum, Z. (2009). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Kota Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 10(1), 1–6.
- Listiyowati, L., Indarti, I., Setiawan, F. A., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41.
- Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 65–73. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.18>
- Octovido, I., Sudjana, N., & Azizah, D. F. (2014). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Daerah sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Batu (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Tahun 2009-2013). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1–7.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.
- Rioni, Y. S., & Syauqi, T. R. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP UKM di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 28–37.
- Siti kurnia rahayu. (2010). *perpajakan indonesia konsep dan aspek* (formal). graha ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *perpajakan Konsep dan Aspek Formal* (Rekayasa S).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta,).
- Syahputra, H. E., Simanjuntak, O. D. P., Purba, R., & Zega, S. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Cloud Computing Terhadap

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

Kinerja Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm) Di Kota Medan.

Jurnal Mutiara Akuntansi, 7(1), 58–69.

Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan Terhadap

Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya sesuai SE-15/PJ/2018. In *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020* (p. 677).

doi: <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>

© 2023 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website:<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>