

Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Layanan, dan Tarif Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Lailiyatul Fauziyah^{1*}, Moh. Amin², Umi Nandiroh³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi : lailifauziyah.2002@gmail.com

ABSTRACT

Taxes are one of the largest sources of state income in Indonesia. Taxes contribute approximately 80% of total state income when calculated in percentage form. Sources of tax revenue come from many sectors, one of which is MSMEs. It is known that there are around 67 million MSMEs in Indonesia spread across 38 provinces. However, of the large number of MSMEs, only 2.3 million MSMEs have NPWPs and not all of them regularly pay taxes. Sri Mulyani Indrawati as Minister of Finance of Indonesia stated that the low tax ratio in Indonesia is the cause of the low tax ratio because the level of public compliance in paying taxes is still low. By conducting this research to find out whether the factors of tax understanding, service quality and tax rates can influence the level of taxpayer compliance of MSME actors. A total of 120 respondents met the criteria as samples. The research method used is purposive sampling with a quantitative approach. This research uses primary data and moderated regression analysis method.

Keywords: Understanding taxes, service quality, tax rates, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pajak menjadi salah satu dari beberapa sumber pendapatan negara yang paling besar di Indonesia (Maulana, 2020). Pajak menyumbang kurang lebih sebesar 80% dari total pendapatan negara apabila dihitung dalam bentuk persentase (<https://www.ocbc.id/>). Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki pengaruh besar dalam penerimaan negara. Sumber penerimaan pajak berasal dari banyak sektor yang salah satunya yaitu UMKM. Diketahui UMKM di Indonesia dengan total 38 provinsi yang dimiliki, diketahui terdapat 67 juta UMKM yang ada. Namun hanya 2,3 juta UMKM saja yang diketahui memiliki (Nurhidayah, 2021). Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan Indonesia menyatakan bahwa rendahnya rasio pajak di Indonesia, penyebab rasio pajak yang rendah dikarenakan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak masih rendah pula (<https://www.pajakku.com/>).

(Maksum & Widaryanti, 2023) menyampaikan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan menggunakan segala hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Faktor utama dalam peningkatan penerimaan pajak ialah kepatuhan pajak. Memberikan informasi terkait yang sesuai dengan PP Nomor 23 tahun 2018 tentang dilaksanakannya sosialisasi mengenai perpajakan yang sesuai dengan peraturan baru merupakan upaya dan strategi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak (Tirtono et al., 2022).

Faktor internal dan eksternal merupakan faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM menjadi rendah. Sebagaimana dijelaskan oleh Ulfa & Mildawati (2019) teori atribusi (teori hubungan) yang menyatakan tentang pengaruh internal atau eksternal apakah dapat menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. Pengaruh internal yakni perilaku yang dapat dikendalikan oleh diri sendiri atau individu itu sendiri, sedangkan pengaruh eksternal dinyatakan dengan perilaku individu yang secara terpaksa berperilaku sedemikian karena adanya suatu situasi atau lingkungan yang memengaruhi.

Pemahaman pajak merupakan salah satu faktor internal penting dalam meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak. Rasio pemahaman pajak yang rendah dapat memengaruhi wajib

pajak tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, yang mana dapat menurunkan rasio kepatuhan wajib pajak (Ulfa & Mildawati, 2019). Faktor lain yang berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah kualitas layanan pajak yang baik, dengan ini diharapkan bagi petugas pajak memiliki baik pengetahuan maupun pengalaman yang cukup terkait perpajakan (Putri & Wibowo, 2021). Membandingkan antara pengalaman konsumen atas pelayanan yang secara langsung dan nyata konsumen dapatkan dengan pelayanan yang konsumen harapkan terhadap suatu pelayanan merupakan upaya untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan tersebut. Tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkan (Raharjo *et al*, 2020). Semakin adilnya pemerintah dalam menetapkan besarnya tarif pajak yang diberlakukan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Lazuardini, 2018).

Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui apakah dari ketiga faktor tersebut yakni pemahaman pajak, kualitas layanan dan tarif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan bagaimana pengaruhnya. Dengan ini kita dapat mengetahui faktor mana yang dapat memengaruhi tinggi rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Baik dalam kepatuhan perhitungan, kepatuhan pembayaran dan kepatuhan pelaporan pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Atribution Theory

Teori atribusi (*Atribution Theory*) merupakan teori yang dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 yang menjelaskan apabila sedang mengamati perilaku sosial, maka hal pertama kali yang dilakukan yaitu menentukan apa penyebab atau faktor apa yang menyebabkan hal itu dapat terjadi, yang mana dapat dilihat melalui faktor internal dan faktor eksternalnya. Suatu perilaku yang dilakukan dikarenakan sebab internal merupakan perilaku yang berasal dan dapat dikontrol oleh diri sendiri, dan untuk faktor eksternal sendiri merupakan suatu perilaku yang dikendalikan oleh faktor luar, selain diri sendiri, bisa dari lingkungan sekitar dan sebagainya (Utami, 2018). Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak maka digunakanlah teori atribusi.

Kepatuhan Wajib Pajak

(Tirtono *et al.*, 2022) kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kerelaan atau ketersediaan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab sebagai wajib pajak yang tentunya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak untuk mengontrol dirinya agar menjalankan tanggungannya sebagai wajib pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku disebut dengan kepatuhan pajak (Subandi & Fadhil, 2018).

Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Dapat dikatakan seseorang tersebut memiliki pemahaman yang cukup apabila dapat membedakan, menerangkan kembali, memperluas, menduga, mempertahankan, memberi contoh, menyimpulkan, menulis kembali, serta memperkirakan (Tirtono *et al.*, 2022). Pemahaman juga dapat diartikan dengan mengetahui pengetahuan wajib pajak akan peraturan pajak yang berlaku. Untuk dapat memenuhi kebebasan dan tanggungan sebagai wajib pajak yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pemahaman pajak merupakan informasi yang harus dimiliki oleh tiap wajib pajak (Zahrani, 2019).

H1 : Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan pajak dalam (Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro, 2018) merupakan fasilitas yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak berupa pelayanan, baik secara aksi maupun informasi yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak. Standar perilaku atau sikap pelayanan pajak yang dijalankan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak disebut dengan kualitas pelayanan pajak (Maksum & Widaryanti, 2023). Semakin baik kualitas pelayanan

yang diberikan oleh petugas pajak maka akan semakin meningkat rasio kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

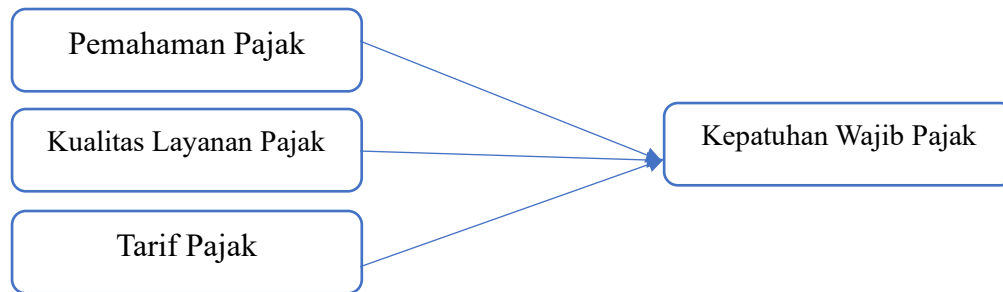
H2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Tarif yang menjadi dasar dalam penetapan besarnya pajak yang terutang bagi seluruh wajib pajak (Mir'atusholihah *et al.* (2016). Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya. Semakin adil atau sesuai tarif pajak yang ditetapkan maka akan meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak.

H3 : Tarif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil yaitu Wajib Pajak pelaku UMKM baik yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara atau tidak. Pengambilan sampel yaitu dengan pendekatan kuantitatif dan Teknik yang digunakan yakni teknik purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut :

- Wajib Pajak UMKM
- Terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara
- Memiliki maksimal penghasilan 4,8 Milyar per tahunnya

Karena jumlah populasi yang tidak diketahui maka digunakan metode Hair untuk mengetahui jumlah sampelnya dengan cara mengalikan jumlah item pernyataan pada kuesioner dengan angka sekurang-kurangnya 5 atau paling banyaknya 10. Diketahui pada penelitian ini sampel paling sedikitnya yakni 80 sampel dengan rumus $[16 \times 5 \text{ observasi} = 80]$.

Variabel Penelitian

Digunakan sebanyak tiga variabel dalam penelitian ini. Variabel independen yang meliputi pemahaman pajak, kualitas layanan, dan tarif pajak. Variabel dependen mencakup kepatuhan wajib pajak.

(Maksum & Widaryanti, 2023) menyampaikan bahwa perilaku wajib pajak dalam menepati tanggung jawab perpajakannya dan mendapatkan juga menggunakan haknya sebagai wajib pajak yang sesuai dengan undang-undang perpajakan disebut dengan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini kepatuhan wajib pajak mengarah terhadap kepatuhan wajib pajak yang sesuai dengan penelitian (Tirtono *et al.*, 2022) dengan menggunakan *Internal Revenue Service* (IRS) yang direkomendasikan dalam PP 23 Tahun 2018. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 indikator yakni :

- Kepatuhan perhitungan
- Kepatuhan pembayaran
- Kepatuhan pelaporan

Pemahaman tentang peraturan perpajakan dalam (Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro, 2018) merupakan peraturan perpajakan secara luas baik dari penalaran maksud hingga tujuan dan peraturan perpajakan. Informasi atau pengetahuan yang wajib pajak miliki dalam memenuhi kebebasan dan tanggung jawab perpajakannya yang sesuai dengan perundang-undangan merupakan arti dari pemahaman pajak (Zahrani, 2019). Tingkat pemahaman

perpajakan yang rendah menciptakan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak karena tidak menjalankan kewajibannya dengan tepat (Tirtono et al., 2022). (Tirtono et al., 2022) menyatakan bahwa pemahaman pajak diukur oleh beberapa indikator, meliputi :

- Wajib pajak memahami bahwa wajib pajak harus memiliki NPWP
- Wajib pajak memahami ketepatan pelaporan SPT
- Wajib pajak memahami tentang Penghasilan Kena Pajak (PKP) dan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)
- Wajib pajak harus paham tentang tarif pajak yang dikenakan.

Dalam (Subandi & Fadhil, 2018) dikatakan bahwasanya upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai tentunya dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam (Maksum & Widaryanti, 2023) disebutkan pula beberapa indikator kualitas pelayanan pajak sebagai berikut :

- Tepat dan tegas dalam melaksanakan peraturan perpajakan,
- Memberi solusi atas keluhan wajib pajak,
- Menjaga rahasia informasi dan data wajib pajak,
- Memiliki perhatian terhadap masalah yang dihadapi,
- Berperilaku sopan dan berpenampilan bagus.

Tarif Pajak, faktor tarif pajak dapat menjadi penentu Tingkat kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak yang jelas dan transparan serta mudah akan menarik perhatian wajib pajak untuk mencoba melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila semakin murah dan mudah tarif pajak yang ditentukan dalam peraturan.

Disebutkan pada penelitian oleh (Hardiningsih et al., 2021) terdapat 4 indikator tarif pajak, yaitu :

- Terjadinya kecurangan pajak disebabkan oleh tarif pajak yang tinggi
- Kemauan atau kerelaan membayar pajak meningkat disebabkan terjadinya penurunan tarif pajak
- Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan
- Kesadaran membayar pajak dapat ditentukan dari tarif pajak yang ditetapkan

Metode Analisis Data

Data diolah dalam penelitian ini menggunakan perangkat SPSS dan *Microsoft Excel*. Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, regresi linier berganda, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Pemahaman Pajak	120	1.00	5.00	4.1075	.70555
Kualitas Layanan	120	2.00	5.00	4.2020	.68972
Tarif Pajak	120	1.00	5.00	3.6950	.90861
Kepatuhan Wajib Pajak	120	2.00	5.00	4.2467	.59555
Valid N (listwise)	120				

Pada variabel pemahaman pajak diketahui memiliki nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean (rata-rata) 4,1 yang berarti mayoritas responden pada variabel pemahaman pajak memilih setuju, dengan standar deviasi data sebesar 0,705. Variabel kualitas layanan memiliki nilai minimum 2, nilai maksimum 5, nilai mean (rata-rata) 4,2 yang berarti mayoritas responden pada variabel kualitas layanan memilih setuju, dengan standar deviasi data sebesar

0,689. Variabel tarif pajak memiliki nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean (rata-rata) 3,69 yang berarti mayoritas responden pada variabel tarif pajak memilih netral, dengan standar deviasi 0,908. Kemudian variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 2, nilai maksimum 5, nilai mean (rata-rata) 4,25 yang berarti mayoritas responden pada variabel kepatuhan wajib pajak memilih setuju, dengan standar deviasi data sebesar 0,595.

UJI KUALITAS DATA

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Nilai Validitas	Keterangan
1	X1.1	0,654	Valid
2	X1.2	0,777	Valid
3	X1.3	0,816	Valid
4	X1.4	0,747	Valid
5	X2.1	0,836	Valid
6	X2.2	0,847	Valid
7	X2.3	0,847	Valid
8	X2.4	0,854	Valid
9	X2.5	0,813	Valid
10	X3.1	0,666	Valid
11	X3.2	0,702	Valid
12	X3.3	0,759	Valid
13	X3.4	0,497	Valid
14	Ya	0,888	Valid
15	Yb	0,957	Valid
16	Yc	0,908	Valid

Uji validitas digunakan untuk menggambarkan total pernyataan item dalam suatu penelitian dapat dinyatakan valid apabila telah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ tiap itemnya. Pada penelitian ini diketahui semua item pernyataan dinyatakan valid dengan memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha
1	Pemahaman Pajak (X1)	0,735
2	Kualitas Layanan (X2)	0,890
3	Tarif Pajak (X3)	0,626
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,901

Hasil uji menunjukkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel yang dibuktikan dengan memenuhi syarat nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

K-S Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42125995
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.079
	Negative	-.081
Test Statistics		.081
Asym Sig. (2-tailed)		.052 ^c

Dilakukannya uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Nilai Asymp Sig (2 – failed) sebesar 0,52 dapat dinyatakan berdistribusi normal karena $> 0,5$.

Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
1	Pemahaman Pajak	0,833	1,200
2	Kualitas Layanan	0,829	1,206
3	Tarif Pajak	0,992	1,008

Dilakukannya uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah data penelitian terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi multikolinieritas. Syarat yang harus terpenuhi Nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , diketahui pada penelitian ini pada setiap variabelnya tidak terjadi multikolinieritas karena telah memenuhi syarat Nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	Pemahaman Pajak	0,772	Homoskedastisitas
2	Kualitas Layanan	0,330	Homoskedastisitas
3	Tarif Pajak	0,304	Homoskedastisitas

Dilakukannya uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah data penelitian mengalami heteroskedastisitas atau homoskedastisitas (tidak mengalami heteroskedastisitas). Hasil uji menunjukkan bahwa setiap variabel dinyatakan homoskedastisitas (tidak mengalami heteroskedastisitas) yang dibuktikan dengan memenuhi syarat Nilai Sig. $> 0,05$.

Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

No	Variabel	β .	Keterangan
	(Constant)	5.547	
1	Pemahaman Pajak	0.184	Berpengaruh Signifikan
2	Kualitas Layanan	0.148	Berpengaruh Signifikan
3	Tarif Pajak	0.072	Tidak Berpengaruh Signifikan

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 5,547 + 0,184 + 0,148 + 0,072$$

Hasil uji regresi linier berganda, nilai α konstanta sebesar 5,547 yakni pada saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu pemahaman pajak (X_1), kualitas layanan (X_2), dan tarif pajak (X_3), nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,184 menunjukkan variabel pemahaman pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,148 menunjukkan variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0,072 menunjukkan variabel pemahaman pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

UJI HIPOTESIS

Uji F (Simultan)

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	61.537	3	20.512	9.242	.000 ^b
Residual	257.455	116	2.219		
Total	318.992	119			

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Nilai Sig. = 0,000 < 0,05 dan F hitung (9,242) > F tabel (2,68), maka dapat dinyatakan terdapatnya pengaruh secara simultan antara variabel Pemahaman Pajak (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Tarif Pajak (X3) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Uji Koefisien Determinan (R²)

Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439 ^a	.193	.172	1.48978

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Diketahui R Square sebesar 0,193 atau 19,3% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel Pemahaman Pajak (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Tarif Pajak (X3) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sebesar 80,7% sisa persentasenya dipengaruhi variabel lain seperti Kebijakan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan ajak, Sanksi Pajak dan masih banyak yang lainnya.

Uji t (Parsial)

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.547	1.475		3.760	.000
	Pemahaman Pajak	.184	.069	.245	2.678	.008
	Kualitas Layanan	.148	.052	.262	2.874	.005
	Tarif Pajak	.072	.058	.104	1.242	.217

Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman pajak (X1) dinyatakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y), yang artinya pemahaman pajak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yakni melakukan perhitungan pajak, pembayaran pajak dan pelaporan pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji dari MRA (*Moderated Regression Linier*) dengan nilai signifikan 0,007 < 0,05 dan uji t dengan nilai signifikan 0,008 < 0,05 dan t hitung (2,678) > t tabel (1,981).

Pemahaman Pajak memiliki pengaruh signifikan (+) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibuktikan dengan nilai Beta 0.184. Semakin tinggi tingkat Pemahaman Pajak maka semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin wajib pajak memahami peraturan perpajakan dan kewajibannya sebagai wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya akan semakin meningkat pula. Yang mana hal ini sesuai dengan teori dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan dan memenuhi kewajiban perpajakannya, tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan secara baik dan benar.

Hasil uji selaras yang menyatakan bahwa terdapatnya pengaruh antara Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Subandi & Fadhil (2018), Maulana (2020) dan Hardiningsih *et al.* (2020) namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyowati *et al* (2018) dan Ulfa & Mildawati (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan (X2) dinyatakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y), yang artinya Kualitas Layanan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji dari MRA

(*Moderated Regression Linier*) dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ dan uji t dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ dan t hitung $(2,874) > t$ tabel $(1,981)$.

Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan (+) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibuktikan dengan nilai Beta 0.148. Semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan oleh pihak terkait kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai dengan teori dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan secara baik dan benar.

Hasil uji selaras yang menyatakan bahwa terdapatnya pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Subandi & Fadhil (2018), Maulana (2020), Hardiningsih *et al.* (2020) dan Putri & Wibowo (2021). Pendapat yang tidak selaras yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Listyowati *et al* (2018).

Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif Pajak (X3) dinyatakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y), yang artinya Tarif Pajak tidak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji dari MRA (*Moderated Regression Linier*) dengan nilai signifikan $0,205 > 0,05$ dan uji t dengan nilai signifikan $0,217 > 0,05$ dan t hitung $(1,242) < t$ tabel $(1,981)$. Tarif Pajak memiliki pengaruh signifikan (+) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibuktikan dengan nilai Beta 0.072.

Semakin tinggi Tarif Pajak yang ditetapkan maka tidak ada pengaruh yang terjadi pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi atau rendahnya Tarif Pajak yang ditetapkan maka tidak ada pengaruh pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai dengan teori dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan secara baik dan benar.

Hasil uji selaras yang menyatakan bahwa tidak terdapatnya pengaruh antara variabel Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Mir'atusholihah *et al* (2014). Pendapat yang tidak selaras yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Ulfa & Mildawati (2019), Raharjo *et al* (2020), Hermawan & Ramadhan (2020) dan Hardiningsih *et al* (2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Layanan, dan Tarif Pajak terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang kemudian menambahkan variabel independen kedua berupa variabel moderasi yakni Keadilan Pajak untuk mengetahui apakah Keadilan Pajak mampu memoderasi Pemahaman Pajak, Kualitas Layanan, dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemahaman Pajak yang menjadi acuan wajib pajak dalam memahami tugas dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM.
2. Kualitas Layanan yang menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan pegawai pajak terhadap wajib pajak. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM.

3. Tarif Pajak merupakan penetapan tarif atau nominal yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM.

Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat Kepatuhan Wajib terdapat banyak variabel yang dapat digunakan, namun peneliti hanya menggunakan 3 variabel independen dan 1 variabel moderasi saja.
2. Karena metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang kemudian disebarkan kepada seluruh responden yang mana peneliti tidak dapat melihat secara langsung, mengantisipasi dan mengetahui apakah responden menjawab dengan benar sesuai kesadaran atau asal menjawab.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut :

- a. Bagi KPP Pratama Malang Utara dan KPP lainnya :
 1. Diberikannya sosialisasi terhadap wajib pajak tentang pengetahuan pajak, karena telah terbukti pada penelitian ini bahwasanya Pemahaman Pajak dapat memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
 2. Meningkatkan Kualitas Layanan, baik dari kualitas pegawai dan fasilitas yang diberikan kepada wajib pajak, karena telah terbukti pada penelitian ini bahwasanya Kualitas Layanan dapat memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Bagi Peneliti :

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel independen maupun variabel moderasi, dan diharapkan pula peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian, tidak hanya pada wajib pajak UMKM saja namun pelaku wajib pajak yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berutu, A. D., & Harto, P. (2012). *Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)*. Diponegoro Journal of Accounting, Vol.2 (No.2), hal:1-10.
- Fatimah. 2021. *Penerimaan Pajak Indonesia Masih Rendah, Apasih Alasannya?*. <https://www.pajakku.com/read/5fcee1492ef363407e21eb63/Penerimaan-Pajak-Indonesia-Masih-Rendah-Apasih-Alasannya>
- Firdaus, Ahmad., Diana, Nur & Nandiroh, Umi. 2023. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Jurnal Ilmu Riset Akuntansi.
- Hardiningsih, Pancawati., Srimindarti, Ceacilia. & Sutrisno, Catur Ragil. 2020. *Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM dengan Moderasi Keadilan Pajak sebuah Pendekatan Struktural*. Jurnal Akuntansi dan Auditing Volume 17 No 1.
- Hermawan, Adi Kurnia. & Ramadhan, Muhammad Rheza. 2020. *Pengaruh Perubahan Tarif PPh UMKM Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak di KPP Pratama Boyolali*. Simposium. Simposium Nasional Keuangan Negara.
- Listiyowati. Samrotun, Yuli Chomsatu. & Suhendro. 2018. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak*. Jurnal Riset Akuntansi Bisnis Airlangga (JRABA) Volume 3 No 1.
- Maulana, Miftah Farizt. 2020. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib*

- Pajak UMKM di Kota Batu Jawa Timur*). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (JIMFEB). Universitas Brawijaya Malang.
- Mir'atusholihah., Kumadji, Srikandi. & Ismono, Bambang. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Jurnal Ekonomi. Universitas Brawijaya.
- Nurhidayah, Hilda. 2021. *Seberapa patuhkah pelaku umkm dalam membayar pajak?*. Dari artikel : <https://www.pajak.com/pwf/seberapa-patuhkah-pelaku-umkm-dalam-membayar-pajak/>
- OCBC. 2023. *Mengenal Sumber Pendapatan Negara Beserta Jenisnya*. Dari artikel : <https://www.ocbc.id/id/article/2023/02/02/sumber-pendapatan-negara>
- Raharjo, Nabilla Karlinda., Majidah. & Kurnia. 2020. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 9.7 671-686.
- Subandi, Hendi. & Fadhil, Mohamad Irvanudin ibnu. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa di Kota Batu*. Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia (BAKI) Volume 3 No 1.
- Ulfa, Fatimatuszuhria. & Mildawati, T. 2019. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA) Volume 8 No 4.
- U Nandiroh. 2023. *Corporate Social Responsibility and Financial Performance in Shariah Banks*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam
- U Nandiroh, I Hidayati, & V Anggraeni. 2023. *Good Corporate Governance and Financial Performance of Shariah Banks in Indonesia*. Asian Journal of Management
- Zahrani, NR. & Mildawati, T. 2019. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi