

**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)**

**Mir'atusholihah
Srikandi Kumadji
Bambang Ismono**

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
105030407111047@mail.ub.ac.id)

ABSTRACT

The low level tax compliance of small medium enterprises taxpayer caused the Government issued Government Regulation No. 46 Year 2013 on Income Tax on income derived by a taxpayer who has a circulation of 4.8 Billion Maximum Effort in 1 year. In addition, factors that may affect tax compliance is the knowledge of the procedures to meet tax obligations and knowledge about the function and role of taxes, on the other factors also affect the quality of service tax authorities on tax compliance. The population in this research are all taxpayers registered small and medium enterprises in the North Malang service tax office until January 2014 in the amount of 3,967 taxpayers and the sample is calculated by Slovin formula in order to obtain 98 respondents. Based on the results of the F test is known that the knowledge of taxation, quality of service tax authorities and tax rates jointly have a significant effect on tax compliance. Meanwhile, based on the results of the t test is known that the knowledge of taxation partially significant effect on tax compliance, quality of service tax authorities partially insignificant effect on tax compliance and tax rates partially affect taxpayer compliance, but has a negative effect.

Keywords: *tax knowledge, Quality service of tax employee, tax rate, taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Sehubungan dengan upaya pemerintah dalam menciptakan Indonesia sebagai Negara yang maju, pemerintah berusaha membangun Indonesia baik dari segi sosial maupun ekonomi. Pembangunan yang dilaksanakan tersebut harus sesuai dengan tujuan dan cita-cita bangsa yang telah tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Salah satu elemen penting yang mendukung pertumbuhan ekonomi adalah mengoptimalkan kontribusi keuangan (Anonim,2013)

Salah satu pendapatan Negara yang terbesar dalam menunjang kehidupan Negara adalah pajak. Peranan pajak terhadap pendapatan Negara sangat dominan. Hal Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada Negara karena merupakan cerminan kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan Negara yang diatur oleh perundang-undangan (Jatmiko, 2006:1). Berdasarkan perkembangannya, kontribusi penerimaan sektor perpajakan diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut sangat jelas terlihat dari data

perkembangan penerimaan pajak Indonesia pada Tabel 1.

Tabel 1. Proporsi Penerimaan Pajak terhadap Pendapatan APBN (dalam Miliar Rupiah)

Uraian	2009	2010	2011	2012
Pendapatan Negara	648.763	992.392	1.086.069	1.344.476
Penerimaan Pajak	619.922	723.307	878.685	1.011.735
Persentase	73,04%	74,90%	80,45%	75,25%

Sumber: Kementerian Keuangan, Tahun 2013

Berdasarkan Tabel 1, sangat jelas bahwa kontribusi pajak dari tahun-ketahun mengalami peningkatan yang cukup besar. Kontribusi rata-rata penerimaan sektor perpajakan selama lima tahun terakhir lebih dari 70% dari total penerimaan Negara. Hal ini mencerminkan bahwa pajak sangat berperan dalam APBN Indonesia.

Sejak tahun 1984 telah terjadi pembaharuan sistem pemungutan pajak dimana yang sebelumnya menggunakan *official assessment system* diubah menjadi *self assessment system*. Keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak. Namun, disisi lain kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, terutama kepatuhan wajib pajak sektor usaha mikro, kecil dan menengah.

Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berperan sangat besar dalam struktur perekonomian. Menurut Kismantoro (Daud,2013) diperkirakan sekitar 57,94% dari total produk domestik bruto (PDB) berasal dari sektor UMKM. Namun, sumbangan untuk sektor pajak ini masih sangat kecil. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak sumbangan penerimaan pajak sektor UMKM hanya 0,7% dari penerimaan pajak. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Indonesia masih sangat rendah sehingga diperlukan kajian tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak tentang tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan. Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain pengetahuan perpajakan, faktor kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Darussalam, 2010). Organisasi kerja sama ekonomi Negara-negara maju (OECD) juga menyatakan bahwa pelayanan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan pajak yang fair dan efisien akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (OECD *Center for Tax Policy and Administration* dalam Darussalam, 2010)

Selain faktor pengetahuan dan pelayanan fiskus, faktor tarif pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehubungan dengan hal tersebut Pemerintah mengeluarkan kebijakan penetapan tarif sebesar 1% (satu persen) dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Maksud diberlakukannya peraturan tersebut adalah untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak sektor UMKM dan mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi dan berkontribusi dalam

penyelenggaraan pembangunan berupa pajak. Tujuan akhir yang diharapkan adalah meningkatkan kepatuhan wajib Pajak.

Sebagai instansi yang memiliki peran yang cukup besar dalam memberikan kontribusi kepada Negara, Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan pelaksana teknis DJP perlu mendapatkan apresiasi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi vertikal DJP yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah (Kanwil). Dalam penelitian ini, peneliti memilih KPP Pratama Malang Utara sebagai lokasi penelitian. Lokasi ini dipilih karena lokasi kantor yang cukup strategis sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dan informasi penunjang penelitian, selain itu jumlah wajib pajak terdaftar juga cukup besar. Berdasarkan data KPP Pratama Malang Utara diketahui bahwa jumlah wajib pajak UMKM hingga bulan Januari 2014 berjumlah 3.967 wajib pajak.

Atas dasar gambaran fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM dengan mengambil judul "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)"

TINJAUAN TEORI

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007 :10).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak. Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithalm, Bitner Gremler (dalam Albari, 2009:2) lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

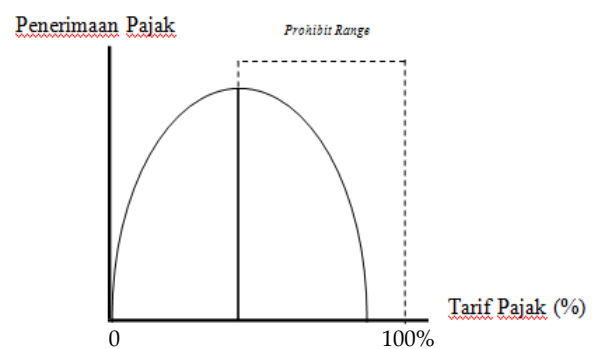
1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
3. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
4. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
5. Berujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Tarif Pajak

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak (Judisseno, 2005:44). Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Soemitro, 2004:129). Bagi pemerintah, tarif pajak yang besar akan memudahkan dalam

memperoleh penerimaan Negara. Sebaliknya, bagi masyarakat selaku subjek pajak hal ini akan dirasakan mengurangi kemampuan anggarannya dalam memenuhi kebutuhannya.

Laffer (dalam Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:31) menjelaskan bahwa terdapat suatu hubungan antara tarif pajak (*tax rates*) dengan penerimaan Negara (*tax revenue*) yang kemudian dituangkan dalam sebuah kurva yang lebih dikenal dengan *laffer curve*. Secara lebih rinci, kurva laffer dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 1. Laffer Curve

Berdasarkan Gambar 1, sangat jelas bahwa pada tingkat tarif pajak 0% pemerintah tidak mendapatkan penerimaan pajak, tidak peduli berapa pun jumlah *tax base*-nya. Begitu pula pada tingkat tarif 100%, pemerintah tidak mendapatkan penerimaan yang berasal dari pajak karena *willingness to pay* dari masyarakat akan berkurang hingga muncul perilaku penghindaran pajak (*tax avoidance*).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh kepada ajaran atau aturan. Muliari dan Setiawan (2011:5) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ukuran kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak (*tax saving*), penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penyelundupan pajak (*tax avasion*) yang kesemuanya bertujuan untuk meminimalkan beban pajak (Zain, 2003: 43). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010 : 38). Menurut

Nurmantu (dalam Widodo, 2010:68) terdapat dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal

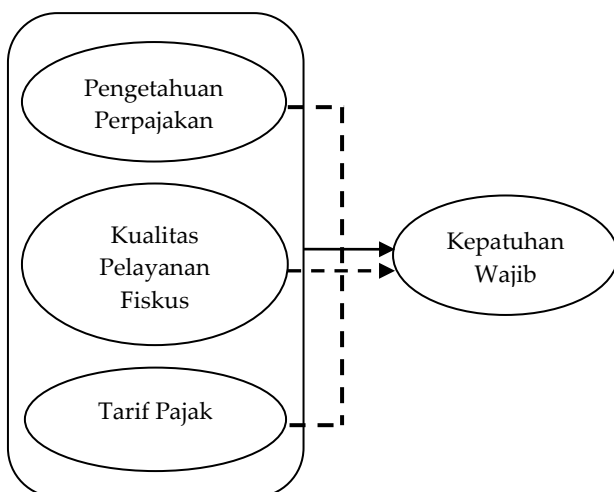
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

HIPOTESIS

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, tarif pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah Gambar model hipotesis penelitian:



Gambar 2. Model Hipotesis

Keterangan:

—> Pengaruh secara bersama-sama

- -> Pengaruh secara parsial

Rumusan Hipotesis

H1: Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H2: Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan

pendekatan kuantitatif dan dioperasionalkan kedalam metode penelitian *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak sektor UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 3.967 Wajib Pajak..

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga besarnya sampel adalah 97,54 dan dibulatkan menjadi 98 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas dan Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel}=0,3$) dan instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar atau sama dengan 0,6 (Ghozali, 2005:41-45). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua variabel valid dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

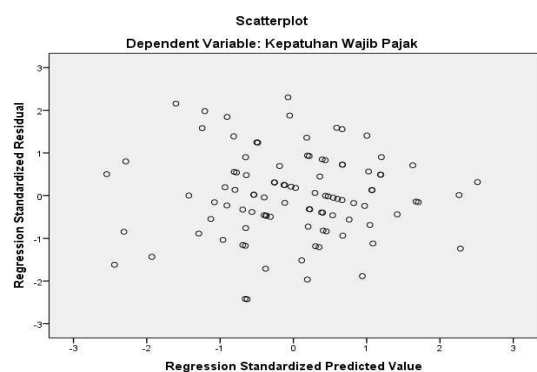
Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi variabel $X_1 = 0,116$, variabel $X_2 = 0,422$, variabel $X_3 = 0,077$ dan variabel $Y = 0,230$. Nilai signifikansi masing-masing variabel $> \alpha$ (0,05). Sehingga disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	0,956	1,046	Non Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)	0,957	1,045	Non Multikolinieritas
Tarif Pajak (X_3)	0,993	1,007	Non Multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Scatter Plot

Berdasarkan Gambar 3, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak/tidak teratur. Penyebarannya terjadi baik di atas angka nol maupun di bawah angka nol dari sumbu X atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Var. Terikat	Var. Bebas	B	t hitung	Sig. t
Y	X ₁	0,235	3,692	0,000
	X ₂	0,036	0,467	0,641
	X ₃	-0,171	-2,349	0,021
Konstanta		17,235	5,136	0,000
R ²		0,171	Sig. F	0,009
Adjusted R ²		0,145	F _{hitung}	6,466

Berdasarkan Tabel 4, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,235 + 0,235X_1 + 0,036X_2 - 0,171 X_3$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai koefisien regresi untuk variabel X₁ adalah sebesar 0,235. Hal ini berarti bahwa bertambahnya pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak adalah tetap atau konstan.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel X₂ adalah sebesar 0,036. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan Fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa pengetahuan perpajakan dan tarif pajak adalah tetap atau konstan.
3. Nilai koefisien untuk variabel X₃ adalah sebesar 0,171 dan bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pajak mempunyai hubungan yang berlawanan dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya, kenaikan tarif pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan Fiskus adalah tetap atau konstan.

Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4. Nilai

Adjusted R² diperoleh sebesar 0,145 atau dengan tingkat persentase sebesar 14,50%. Artinya, besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 14,50 % sedangkan 85,50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2. Uji F

Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 6,466$ dan *p-value* sebesar 0,001. Dengan demikian H₀ ditolak yang berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Uji t

a. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₁)

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan diperoleh $t_{hitung} = 3,692$ dan *p-value* sebesar 0,000. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X₂)

Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan fiskus diperoleh $t_{hitung} = 0,467$ dan *p-value* sebesar 0,641. Dengan demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Variabel Tarif Pajak (X₃)

Berdasarkan hasil uji t variabel tarif pajak diperoleh $t_{hitung} = 2,349$ bertanda negatif dan *p-value* sebesar 0,021. Dengan demikian disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun berpengaruh negatif.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 6,466$ dan *p-value* sebesar 0,001. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya kontribusi pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama dapat dilihat pada nilai *Adjusted R²* yang diperoleh yaitu sebesar

0,145 atau 14,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 85,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan diperoleh $t_{hitung}=3,692$ dan $p-value$ sebesar 0,000. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika (2010), yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung}=2,436$ dan $p-value$ sebesar 0,019. Tingginya tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan dan fungsi serta peranan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Nurmantu (2005 : 32) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan sistem yang berlaku di Indonesia yaitu *self assessment system* yang mewajibkan wajib pajak mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya mulai dari tahap awal yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya. Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan sistem ini adalah kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, hasrat untuk membayar pajak atau *tax mindness* wajib pajak dan *tax decipline* wajib pajak dalam melaksanakan aturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu,2010:16).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung}=0,467$ dan $p-value$ sebesar 0,641. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan fiskus

memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung}=3,622$ dan $p-value$ sebesar 0,001. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung}=0,920$ dan $p-value$ sebesar 0,362. Berdasarkan hasil jawaban responden, kualitas pelayanan di KPP Pratama Malang Utara sudah baik dan telah memenuhi standar layanan prima yang ditetapkan oleh DJP. Namun demikian, wajib pajak masih belum disiplin dalam hal pelaporan kewajiban perpajakan. Hal ini juga ditegaskan oleh kepala KPP Pratama Malang Utara bahwa 38% wajib pajak masih tidak tepat waktu melapor Surat Pemberitahuan Pajak atau SPT (Harian Kompas, 2014:39). Sehingga hal yang dilakukan KPP Pratama Malang Utara untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi rutin menjelang waktu pelaporan SPT yaitu bulan Maret sampai dengan April.

3. Pengaruh Tarif Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t variabel tarif pajak diperoleh $t_{hitung}=2,349$ bertanda negatif dan $p-value$ sebesar 0,021. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun mempunyai pengaruh negatif. Hal ini berarti adanya kenaikan tarif akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ningtyas (2012) yang menyatakan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung}= 2,336$ dan $p-value=0,000$. Hasil penelitian Ningtyas (2012) menunjukkan bahwa wajib pajak yang terkena tarif pajak yang tinggi adalah wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Tarif pajak yang dimaksud dalam penelitian Ningtyas (2012) adalah tarif pajak progresif yang diatur dalam Pasal 17 UU PPh, sedangkan dalam penelitian ini, tarif yang

dimaksud adalah tarif PPh final yang diatur dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 yaitu pajak penghasilan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dengan batasan maksimal omset sebesar 4,8 Miliar yang dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM. Tarif yang ditentukan adalah sebesar 1% dari peredaran usaha, dan tidak didasari dengan penghasilan bersih yang diperoleh. Berdasarkan jawaban responden, tarif tersebut masih belum adil terutama bagi wajib pajak yang memiliki omset kecil (wajib pajak sektor usaha mikro). Wajib pajak merasa bahwa tarif final sebesar 1% dari omset masih terlalu tinggi dan memberatkan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 6,466$ dan $p\text{-value}$ sebesar 0,001. Dengan demikian H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil Uji t (Uji parsial) diketahui bahwa:
 - a. Hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan diperoleh $t_{hitung} = 3,692$ dan $p\text{-value}$ sebesar 0,000. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
 - b. Hasil uji t variabel kualitas pelayanan fiskus diperoleh $t_{hitung} = 0,467$ dan $p\text{-value}$ sebesar 0,641. Dengan demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - c. Hasil uji t variabel tarif pajak diperoleh $t_{hitung} = 2,349$ bertanda negatif dan $p\text{-value}$ sebesar 0,021. Dengan demikian disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun berpengaruh negatif.

Saran

1. Bagi wajib pajak UMKM
Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada wajib pajak yaitu untuk terus meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan serta terus mendukung pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Negara sektor perpajakan melalui partisipasi aktif membayar pajak dan meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakan terutama pengetahuan mengenai cara pengisian SPT dengan mengikuti kelas pajak yang secara rutin diadakan di KPP Pratama Malang Utara. Selain itu, wajib pajak diharapkan jujur dalam hal pelaporan jumlah peredaran usaha sesuai dengan kondisi yang sebenarnya karena telah diberikan kepercayaan penuh untuk menentukan jumlah peredaran usaha. Hal ini diperlukan karena pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar yang digunakan untuk pembangunan bangsa dan Negara.
2. Bagi KPP Pratama Malang Utara
Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Malang Utara yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas layanan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak walaupun pengaruh yang diberikan tidak signifikan atau sangat kecil seperti harus lebih peduli dengan permasalahan wajib pajak dan harus mampu melayani setiap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Selain itu, KPP Pratama Malang Utara diharapkan terus melakukan sosialisasi mengenai batas waktu penyampaian SPT baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak maupun elektronik, seperti Tv, radio, brusur, leaflet, koran, dan sebagainya.
3. Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada DJP sebagai institusi yang mempunyai kewenangan dalam mengurus perpajakan untuk terus menetapkan standar kualitas layanan yang baik dan memberikan *reward* kepada KPP

Pratama yang terbaik dalam memberikan layanan kepada wajib pajak agar KPP Pratama dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Pemerintah sebagai pembuat peraturan/kebijakan adalah dalam hal pembuatan peraturan khususnya mengenai tarif pajak harus mempertimbangkan asas-asas pemungutan pajak terutama asas keadilan seperti memperhatikan juga tingkat peredaran usaha/penghasilan yang diterima oleh Wajib pajak. Sehingga tarif akan dinilai adil apabila tarif yang ditetapkan sesuai dengan penghasilan yang diterima oleh wajib pajak, misalkan dengan menetapkan tarif pajak final namun progresif.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, hendaknya perlu dilakukan pengkajian yang lebih tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, karena faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam penelitian ini hanya 14,50% sedangkan 85,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu penelitian juga diharapkan dilakukan di KPP lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2013. "Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak", diakses pada tanggal 30 Oktober 2013 dari <http://www.pajak.go.id>
- Albari. 2009. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13 (1) : 1-13
- Darrusalam. 2010. "Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Komite Pengawasan Perpajakan", diakses pada tanggal 4 Oktober 2013 dari <http://www.ortax.org>
- Daud, Amaidyo. 2013. "Hanya 20 Juta UKM yang Patuh Bayar Pajak", diakses pada tanggal 5 Desember 2013 dari <http://www.sindonews.com>
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006 "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Tesis Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Judissseno, Rimsky K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1) : 1-23
- Ningtyas, Risa Permata D. 2012. "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi, serta Pelayanan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang". *Skripsi Universitas Brawijaya*, Malang.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
- Rahmatika, Mufti. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berada di Wilayah Jakarta Timur". *Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rajif, Muhammad. 2012. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Skripsi, Universitas Gunadarma*, Depok.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asah Sukses (Penebar Swadaya Grup)
- Soemitro, Rochmat. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan I*. Bandung: Refika Aditama
- Waluyo, dan Wirawan B.Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Pelaksanaan Perundang-*

- undangan Perpajakan Terbaru*). Jakarta :
Salemba Empat
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas Budaya dan
Kepatuhan Pajak*. Bandung: CV.Alfabeta
- Winerungan, Lidya Oktaviane. 2013. Sosialisasi
Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan
Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan
WPOP di KPP Pratama Manado dan
KPP Pratama Bitung, *Jurnal EMBA*, I (3)
: 960-970
- Zain, Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*.
Jakarta: Salemba Empat.

