

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah) baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur pada bulan Oktober 2012. Sebanyak 45 kuesioner kembali dengan keadaan yang lengkap dan dapat diolah. Dengan menggunakan teknik regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Di samping itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin besar biaya kepatuhan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan menurun.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sanksi , biaya kepatuhan pajak.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to know whether the service quality of the tax officials, tax penalties and tax compliance costs have a significant impact on UMKM tax payer's compliance either partially or simultaneously. Data were obtained from questionnaires completed by respondents listed in the Bureau of Cooperatives and UMKM in East Java in October 2012. A total of 45 questionnaires were returned in complete condition and can be processed. Using multiple regression techniques, the result shows that the service quality of the tax officials and taxation penalties have a positive influence on UMKM tax payer's compliance. The better the service quality of tax officials and the heavier the tax penalties for UMKM tax payer then it will be increase the compliance of UMKM tax payer. Aside from that, the tax compliance costs have a negative influence on UMKM tax payer's compliance. The larger the tax compliance costs then UMKM tax payer's compliance will decrease.*

**Keyword :** *service quality, penalties, tax compliance costs*

## PENDAHULUAN

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan

pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Pada APBN 2011, pajak memberikan kontribusi sebesar Rp827.264,2 milyar sedangkan pada APBN 2012, penerimaan pajak meningkat dari tahun 2011 menjadi Rp1.032,6 triliun ([www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id)).

Pajak mempunyai fungsi regulend dan fungsi budgetair. Fungsi budgetair adalah pajak yang berfungsi untuk memasukkan

uang ke kas negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Sistem *self assessment* yang berlaku di Indonesia dengan Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar *self assessment* dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan salah satunya fungsinya yaitu fungsi pelayanan.

Unsur pokok dalam pengertian pajak adalah pajak bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan Undang-Undang. Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak dan berlaku di Indonesia disebut sebagai Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang melanggar. Muliari dan Ery (2011) melakukan penelitian mengenai kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur yang diukur melalui dua variabel bebas yaitu persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel persepsi tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila

memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Penelitian oleh Yadnyana (2009) juga menyimpulkan hal yang serupa yaitu sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan yang berupa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karsimiati (2009) meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menjadi faktor penghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. *Tax compliance cost* bukan hanya dalam artian uang (*direct money cost*), tetapi juga waktu (*time cost*) dan pikiran (*psychological cost*). Tingginya biaya kepatuhan pajak dapat menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Penelitian Prasetyo (2008) menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika biaya kepatuhan pajak semakin tinggi maka kepatuhan pajak semakin rendah.

Perekonomian Indonesia didominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Jumlah unit UMKM sampai dengan tahun 2010 berjumlah 53.823.732 unit yang terbagi atas usaha mikro berjumlah 53.207.500 unit, usaha kecil berjumlah 573.601 unit dan usaha menengah berjumlah 42.631 unit, sedangkan usaha besar berjumlah 4.838 unit. Persentase total unit UMKM di Indonesia berdasarkan data sebelumnya adalah 99,99% dan usaha besar mempunyai persentase 0,01% ([www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id))

Banyaknya jumlah unit UMKM di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Namun, penerimaan pajak didominasi oleh Wajib Pajak besar yang jumlahnya kurang dari 1%, dimana sisanya adalah Wajib Pajak yang bergerak di bidang UMKM (Rakhmad, 2012). Bagi pelaku UMKM, pajak masih dilihat sebagai beban, yang sebisa mungkin harus dihindari.

Pemerintah Indonesia perlu memperhatikan sektor UMKM secara serius. Peranan UMKM dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan. Banyaknya pelaku usaha UMKM bila diperhatikan secara seksama merupakan potensi yang akan berdampak pada peningkatan perilaku kepatuhan pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena: dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: *tangibles*, atau bukti fisik, *reliability*, atau keandalan *responsiveness*, atau ketanggapan, *assurance*, atau jaminan dan *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

Menurut Risnawati dan Suhayati (2009), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik. Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu

bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.

3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Putra menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan indikator *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* berpengaruh positif dan indikator *empathy* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ke. Berdasarkan pernyataan dan penelitian sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Secara Parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Biaya Kepatuhan Pajak**

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:13). Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Menurut Nugroho (2006) ,Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Di samping itu, menurut Gatot S. M Faisal (2009:37) menyatakan bahwa walaupun ada potensi penerimaan Negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Yadnyana (2009) dalam penelitiannya mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi atas sanksi perpajakan merupakan gambaran

yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan.

Didukung pula dengan adanya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muliary dan Ery (2006), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi dan penelitian Karsimiati yang menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi denda berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H<sub>2</sub>: Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

*Compliance cost* adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Biaya kepatuhan pajak terbagi atas 3 yaitu *direct money cost*, *time cost* dan *psychological cost*. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. *Compliance cost* meliputi biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*Direct money cost* adalah biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyeteroran pajak. Sandford mengelompokkan *direct money cost* sebagai biaya yang timbul sebagai dari adanya sistem pemungutan pajak self assessment.

*Time cost* adalah waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

*Psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Pendapat senada disampaikan oleh Sandford yang mengatakan bahwa *psychological cost* adalah rasa *stress* dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evasion*.

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*.

Berdasarkan pernyataan sebelumnya dan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2008) di mana hasil penelitiannya menyatakan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Biaya Kepatuhan Pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H<sub>3</sub>: Biaya Kepatuhan Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah survey, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kewajiban Wajib Pajak UMKM.

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak serta

satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berasal langsung dari objek penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur kemudian ditemukan populasi sejumlah 51 Wajib Pajak UMKM. Penentuan sampel dilakukan dengan metode probability sampling dengan menggunakan rumus *Slovin* seperti berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Dari rumus Slovin di atas ditemukan sejumlah 45 Wajib Pajak UMKM yang akan menjadi sampel penelitian ini.

Unit analisis dari penelitian ini adalah menganalisis kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 28 item pertanyaan. Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya.

Menurut Sugiyono (2008:3), suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Sedangkan validitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS 20. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi linier X

X = variabel bebas

e = error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa kuesioner yang kembali dan layak untuk dianalisis sebanyak 45 kuesioner.

Profil responden terbentuk dari hasil tabulasi data yang dikumpulkan dan disusun menjadi data yang lebih terstruktur. Dari 45

responden diketahui sebagian besar memiliki usaha perseorangan sebanyak 42 Wajib Pajak UMKM (93,3%), sebanyak 33 (73,3%) Wajib Pajak UMKM memiliki lama usaha berjalan 5-10 tahun dan mayoritas menggunakan norma penghitungan penghasilan neto sebanyak 33 responden (73,3%) Wajib Pajak UMKM. Gambaran profil responden dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Deskriptif Profil Responden**

Deskripsi	Jumlah	Persentase
Bentuk Usaha		
- Usaha Perseorangan	42	93,3%
- CV	2	4,4%
- PT	1	2,2%
Lama Usaha		
- 1-5 tahun	4	8,9%
- 5-10 tahun	33	73,3%
- >10 tahun	8	17,8%
Metode Penghitungan PPh		
- Norma Peng. Neto	33	73,3%
- Pembukuan	12	26,7%

**Tabel 2. Deskripsi Statistik**

	N	Mean
X1	45	2,95
X2	45	3,14
X3	45	2,40
Y	45	3,11
Valid N (listwise)	45	

Tabel 4 menggambarkan deskripsi statistik untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari table diatas menunjukkan bahwa X1 yaitu kualitas pelayanan petugas pajak dinilai baik oleh responden dengan rata-rata sebesar 2,95. X2 yaitu sanksi perpajakan dinilai tepat pengenaannya dengan rata-rata 3,14. X3 yaitu biaya kepatuhan pajak dinilai rendah oleh responden dengan rata-rata 2,40. Variabel terakhir yaitu Y sebagai kepatuhan Wajib Pajak UMKM tergolong cukup tinggi dengan nilai rata-rata 3,11.

Penelitian ini telah memenuhi uji asumsi klasik sebagai syarat sebelum masuk ke dalam tahap analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang telah diuji meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik untuk uji autokorelasi tidak dilakukan pada penelitian ini karena data yang diperoleh merupakan data *cross section* di mana menurut peneliti tidak perlu dilakukan uji autokorelasi.

**Tabel 3. Koefisien Model Regresi**

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1. Constant	2,129	,628		3,391	,002
X1	,266	,102	,270	2,614	,012
X2	,384	,126	,389	3,056	,004
X3	-,422	,127	-,427	-3,336	,002

a. Dependent Variable Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut

$$Y = 2,129 + 0,266 X_1 + 0,384 X_2 - 0,422 X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar 2,129 menunjukkan besarnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM, yang tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,266, artinya apabila kualitas pelayanan petugas pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin baik), maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 0,266, dengan asumsi sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dalam keadaan konstan.

Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,384, artinya apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin tepat), maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 0,384, dengan asumsi kualitas pelayanan petugas pajak dan biaya kepatuhan pajak dalam keadaan konstan

Nilai koefisien regresi biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) sebesar -0,422, artinya apabila biaya kepatuhan pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin tinggi), maka akan menurunkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 0,422, dengan asumsi kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan dalam keadaan konstan.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

R	.769 <sup>a</sup>
R Square	.592
Adjusted R Square	.562
(Constant)	2,129

Dari Tabel 4 menunjukkan diperolehnya nilai Adjusted  $R^2 = 0,562$  yang artinya variabel kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dapat menerangkan variabilitas sebesar 56,2% dari variabel kepatuhan Wajib Pajak UMKM sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel lain sebesar 43,8%.

**Tabel 5. Uji Simultan**

ABOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	9,492	3	3,164	19,841	.000 <sup>a</sup>
Residual	6,538	41	,159		
Total	16,030	44			

a. Predictor: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak (X3), Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2)

b. Dependent variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Tabel 5 menunjukkan hasil pengujian simultan yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

**Tabel 6. Uji Parsial**

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1. Constant	2,129	,628		3,391	,002
X1	,266	,102	,270	2,614	,012
X2	,384	,126	,389	3,056	,004
X3	-,422	,127	-,427	-3,336	,002

a. Dependent Variable Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian parsial di mana masing-masing variable bebas kualitas pelayanan petugas pajak (X1), sanksi perpajakan (X2) dan biaya kepatuhan pajak (X3) mempunyai nilai signifikansi di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan masing-masing  $H_0$  ditolak yang berarti: 1) Kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2) Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 3) Biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,266 dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa apabila kualitas pelayanan petugas pajak mengalami peningkatan 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM juga akan meningkat sebesar 0,266 satuan dengan asumsi pengaruh dari variabel sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak adalah tetap dan konstan/tidak berubah.

Begitu pula dengan variabel sanksi perpajakan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar

0,384 dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa apabila variabel sanksi perpajakan mengalami peningkatan 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan meningkat sebesar 0,384 satuan dengan asumsi pengaruh dari variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan biaya kepatuhan pajak adalah tetap dan konstan/tidak berubah.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas pun dapat diketahui pula bahwa variabel biaya kepatuhan pajak (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,422 dan bertanda negatif. Kesimpulan yang dapat diambil adalah apabila variabel biaya kepatuhan pajak mengalami peningkatan 1 satuan maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan menurun. Sebaliknya, apabila variabel biaya kepatuhan pajak mengalami penurunan maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan meningkat. Hal ini terjadi dengan asumsi pengaruh dari variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan adalah tetap dan konstan atau tidak berubah.

Walaupun akhir-akhir ini banyak sekali kasus-kasus yang menjerat petugas pajak yang berdampak negatif terhadap kepatuhan pajak, tetapi secara umum kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak semakin baik yang ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan petugas pajak semakin baik maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Dari hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa  $H_0$  ditolak, dan membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan tentang kepatuhan Wajib Pajak UMKM dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas pajak telah terbukti. Dengan demikian kualitas pelayanan petugas pajak mempunyai peran dalam meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Salah satu unsur pajak adalah bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan Undang-Undang. Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak dan berlaku di Indonesia disebut sebagai Undang-Undang Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan. Jika Wajib Pajak melanggar dari ketentuan, maka terdapat sanksi yang dapat dikenakan. Berdasarkan teori yang diungkapkan Nugroho (2006), Wajib Pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan memandang sanksi perpajakan yang ada lebih banyak merugikan Wajib Pajak.

Membayar pajak merupakan suatu kewajiban bagi warga negara dalam rangka ikut membiayai pembangunan guna mewujudkan kesejahteraan bersama. Menurut Soekanto dalam Kusumo (2009), bagi warga negara yang telah mempunyai tingkat kesadaran hukum yang tinggi dalam arti telah berperilaku sesuai dengan hukum atau mengerti fungsi pajak, mengerti dampak pajak baik terhadap masyarakat maupun individu, akan dengan suka rela dan disiplin membayar pajak tanpa adanya paksaan. Tetapi orang yang demikian tidak banyak, menurut Kelman dalam Kusumo (2009), motif orang taat terhadap aturan pajak atau mau membayar pajak adalah salah satunya yaitu takut dihukum. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muliary dan Ery (2006) menunjukkan persepsi tentang sanksi perpajakan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi. Hal ini berarti jika persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan dikenakan kepada dirinya semakin berat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Dari hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa  $H_0$  ditolak, dan membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan tentang kepatuhan Wajib Pajak UMKM dipengaruhi oleh sanksi perpajakan telah terbukti. Dengan demikian adanya pengenaan sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak UMKM yang melanggar ketentuan yang berlaku mempunyai peran dalam meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kompleksitas peraturan perpajakan ternyata menimbulkan tingginya biaya yang harus dipikul oleh seorang Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Di samping membayar pajak yang terutang, Wajib Pajak juga mengeluarkan sejumlah biaya-biaya untuk dapat menyelenggarakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Biaya-biaya tersebut disebut dengan biaya kepatuhan pajak yang terdiri dari *direct money cost*, *time cost* dan *psychological cost*.

Kenyataannya *compliance cost* begitu memberatkan dan menghambat Wajib Pajak. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Wajib Pajak harus mengeluarkan uang selain untuk membayar pajak terutang, minimal untuk biaya perjalanan dan administrasi ke bank atau kantor pos untuk melakukan penyetoran, selain itu Wajib

Pajak juga harus meluangkan waktu untuk membaca petunjuk pengisian SPT, mengisinya dan mengirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak juga dibebani pikiran takut kalau-kalau pemahamannya atas peraturan perpajakan berbeda dengan pemahaman petugas pajak kemudian dituduh melakukan *tax evasion*.

Menurut Prasetyo (2008), besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, akan turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian Prasetyo (2008) menunjukkan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, di mana jika biaya kepatuhan pajak yang ditanggung oleh Wajib Pajak semakin besar maka tingkat kepatuhannya akan menurun. Dari hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa  $H_0$  ditolak, dan membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan tentang kepatuhan Wajib Pajak UMKM dipengaruhi oleh biaya kepatuhan pajak telah terbukti. Dengan demikian biaya kepatuhan pajak mempunyai peran dalam meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## KESIMPULAN

Bukti-bukti empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Pada pengujian asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model regresi telah bebas dari masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan telah memenuhi syarat asumsi normalitas. 2) Berdasarkan hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yaitu 56,2% kepatuhan Wajib Pajak UMKM dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Sedangkan sisanya 43,8% kepatuhan Wajib Pajak UMKM dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. 3) Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji simultan (uji F) diperoleh hasil kualitas pelayanan petugas pajak yang diukur dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sanksi perpajakan yang diukur dengan persepsi Wajib Pajak UMKM terhadap pengenaan sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak yang diukur dengan *direct money cost* dan *time cost* secara simultan berpengaruh signifikan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 4) Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji parsial (uji T) diperoleh hasil kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 5) Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji parsial (uji t) diperoleh



hasil sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 6) Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji parsial (uji t) diperoleh hasil biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

#### Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat peneliti berikan setelah melakukan analisis dari penelitian ini adalah pertama, diketahui bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM serta paling dominan pengaruhnya, maka diharapkan para petugas pajak berupaya lebih maksimal dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Salah satu contohnya adalah dengan melakukan kebijakan-kebijakan yang mampu meminimalisasi tingkat pembayaran atau pengeluaran biaya kepatuhan pajak yang ditanggung oleh Wajib Pajak UMKM pembenahan teknologi dalam sistem administrasi pajak yang memudahkan Wajib Pajak UMKM dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Kedua, kualitas pelayanan petugas pajak yang dinilai paling buruk oleh Wajib Pajak UMKM dalam penelitian ini adalah kebersihan dan kenyamanan gedung KPP yang merupakan dimensi dari *tangible* sehingga petugas pajak dapat lebih meningkatkan bukti fisik dari kualitas jasa, penambahan fasilitas yang digunakan seperti AC, sofa dan TV, representasi fisik dan jasa, perluasan ruangan KPP, serta lebih menjaga kebersihan lingkungan KPP.

Ketiga, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat melaksanakan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku agar Wajib Pajak UMKM patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang sekaligus merupakan implikasi untuk penelitian selanjutnya:

- a. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel independen, yaitu kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengujian terhadap lebih banyak variabel independen sehingga semakin diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- b. Dalam penelitian ini, populasi penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur dimana berjumlah 51 Wajib Pajak UMKM.

Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah Wajib Pajak UMKM yang ada di Surabaya yang tidak peneliti ketahui.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, Ateng. (2011). *Analisis Atas Penerapan Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Bandung*.
- Bungin, Burhan, (2001). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Modus Vol. 18, No. 1: 10-28
- Gunadi. (2005). *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 4, No.5: 4-9.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karsimiati. (2009). *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Gabus-Pati*.
- 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 KPP Denpasar Timur*. Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1-Jan 2011
- Nugroho, Agus. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Prasetyo, Ardinur. (2008). *Pengaruh Uniformity dan Kesamaan Persepsi serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kepatuhan Pajak (Meminimalisasi Biaya Kepatuhan Pajak pada Perusahaan Masuk Bursa)*.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.
- Risnawati, (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Jurnal Ekonomi dan Informatika.
- Sartika dan Rini. (2009). *Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap*

- Kewajiban Perpajakannya*. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Siti Kurnia Rahayu. 2009. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Supriyati dan Nurhidayati, 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi, Vol. 7 No. 1.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- Yadnyana, I Ketut. 2009. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Zain, Mohammad, 2004. *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.