

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, TINGKAT PENDIDIKAN,  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PEKANBARU**

**Oleh:**

**Indah Sri Maharani**

**Pembimbing : Kamaliah dan Devi Safitri**

*Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

e-mail : [indahsrimaharani@gmail.com](mailto:indahsrimaharani@gmail.com)

*Effect of Self Assessment System, Level of Education And Services on The Level of  
Compliance Tax Authorities Taxpayers UMKM In Pekanbaru*

**ABSTRACT**

*This study aims to prove the self assessment system, level of education, and service tax authorities have a significant effect on the level of tax compliance UMKM. This study used a questionnaire distributed to as many as 99 copies of the UMKM in Pekanbaru. The statistical method used to test the hypothesis is multiple regression with the help of SPSS version 18.0. The results of this study provide evidence that influence self assessment system, the level of education, and service tax authorities have a significant effect on the level of tax compliance of the UMKM in Pekanbaru through multiple correlation coefficient (R) of 0.252 and its relationship low.*

*Keywords : Self assessment system, level of education, service tax authorities,  
and tax payer compliance*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak berasal dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penerimaan cukai, pencairan tunggakan pajak, maupun pajak-pajak lainnya.

Direktorat Jenderal Pajak (fiskus) melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan mencari wajib pajak yang baru. Potensi pajak sebenarnya masih sangat besar. Upaya intensifikasi dapat ditempuh melalui peningkatan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan aktif serta penegakan hukum atau *law enforcement*.

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dimana kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara rutin dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Miladia, 2010). James dan Alley (1999) mengemukakan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu tingkatan dimana seorang wajib pajak memenuhi peraturan perpajakan di negaranya.

Gunadi (2005:5) menyatakan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Nurmantu (2003, 86), terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan salah satu bagian terpenting dalam perekonomian kerakyatan di suatu wilayah maupun suatu Negara. Usaha kecil dan menengah sangat berperan dalam perekonomian Indonesia, sebagai contoh usaha kecil dan menengah sangat berperan penting pada saat terjadinya krisis moneter tahun 1998 dan dipandang sebagai suatu penyelamat dalam proses perekonomian Indonesia, mendorong laju pertumbuhan ekonomi maupun penyerapan tenaga kerja.

Banyaknya usaha-usaha tersebut, baik yang berskala kecil maupun menengah dengan sungguh-sungguh merupakan sumber pajak yang dapat dipergunakan untuk menambah pendapatan negara. Salah satu faktor yang mendasari negara berkembang memandang pentingnya keberadaan usaha kecil dan menengah, dikarenakan usaha kecil dan menengah mampu menyerap banyak tenaga kerja. Berikut ini, merupakan persentase laju pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) usaha kecil dan menengah tahun 2008 - 2012 (Badan Pusat Statistik, 2012).

**Tabel 1**  
**Pertumbuhan PDB UKM Tahun**  
**2008 – 2012**

Indikator	Satuan	2008	2009	2010	2011	2012
Jumlah UMKM	Unit	51 409 612	52 764 603	53 823 732	55 206 444	56 534 592
Pertumbuhan jumlah UMKM	Persen	2,52	2,64	2,01	2,57	2,41
Jumlah tenaga kerja UMKM	Orang	94 024 278	96 211 332	99 401 775	101 722 458	107 657 509
Pertumbuhan jumlah tenaga kerja UMKM	Persen	3,90	2,33	3,32	2,33	5,83
Sumbangan PDB UMKM (harga konstan)	Rp. Miliar	1 185 753,20	1 212 599,30	1 282 571,80	1 369 326,00	1 504 928,20
Pertumbuhan sumbangan PDB UMKM	Persen	6,04	4,02	5,77	6,76	9,90
Nilai ekspor UMKM	Rp. Miliar	178 008,28	162 254,52	175 894,89	187 441,82	208 067,00
Pertumbuhan nilai ekspor UMKM	Persen	26,82	-8,85	8,41	6,56	11,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah UMKM mengalami kenaikan dari tahun ke tahun sehingga mempengaruhi peningkatan jumlah tenaga kerja, sumbangan PDB UMKM serta nilai ekspor UMKM. Tahun 2008 pertumbuhan jumlah UMKM meningkat sebesar 2.52%. Sedangkan pada tahun 2009 pertumbuhan UMKM meningkat sebesar 2.64%. Tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 2.01%. Tahun 2011 meningkat sebesar 2.57% dan pada tahun 2012 meningkat lagi sebesar 2.41%.

Rendahnya kepatuhan pajak dari para pelaku UMKM terkait dengan beberapa hal:

1. Pelaku UMKM didominasi oleh pelaku usaha rumah tangga. Berdasarkan pengamatan, kebanyakan pelaku UMKM dari kelompok ini kurang atau tidak peduli dengan masalah ketentuan yang berlaku. Termasuk di dalamnya ketentuan perpajakan. Ketidakpedulian timbul, salah satunya, karena ketidakpahaman atas ketentuan-ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan kewajiban perpajakan, seperti mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, lebih banyak karena kebutuhan lain, seperti pengurusan perijinan dan urusan perbankan bukan karena kesadaran bahwa mereka harus ber-NPWP.
2. Pelaku UMKM umumnya orang pribadi swa-usaha (*self employment*). Jenis pelaku usaha ini mempunyai karakteristik cenderung kurang patuh dibandingkan dengan karyawan, dimana atas penghasilan yang diperoleh telah dipotong pajak pada saat dibayarkan

(*withholding*). Orang pribadi swa-usaha akan melaporkan seluruh penghasilan dari kegiatan usahanya dalam SPT. Namun, masih awamnya pelaku UMKM mengenai perpajakan menjadikan mereka masuk dalam kelompok tidak patuh. Selain itu, tidak adanya data lain yang ada di kantor pajak sebagai penguji penghasilan yang dilaporkan akan memberikan insentif pada wajib pajak swa-usaha untuk melaporkan penghasilan secara tidak benar.

3. Pelaku UMKM biasa bergerak di sektor informal, sehingga catatan yang ada atas pelaku UMKM dan transaksi yang dilakukannya relatif tidak ada. Hal ini menimbulkan kesulitan bagi administrasi pajak untuk mengawasi kepatuhan pajak pelaku UMKM. Karena bergerak di sektor informal, ini juga menyebabkan minimnya kesadaran pelaku UMKM untuk berkontribusi pada penyediaan barang dan jasa publik yang berdampak pada rendahnya kepatuhan pajak.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2) Apakah tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 3) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Adapun tujuan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Untuk membuktikan *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

UMKM. 2) Untuk membuktikan tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 3) Untuk membuktikan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## TELAAH PUSTAKA

### *Self Assessment System*

*Self assessment system* adalah sistem di mana wajib pajak diberi kepercayaan oleh undang-undang untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Keterbukaan dan pelaksanaan penegak hukum memiliki peran penting agar *self assessment system* berjalan secara efektif. Penegakan hukum ini dapat dilakukan dengan adanya pemeriksaan atau penyidikan pajak dan penagihan pajak. Menjaga Wajib Pajak untuk tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, maka diantisipasi dengan melakukan upaya intensifikasi pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Adanya pemeriksaan pajak merupakan instrumen yang baik untuk meningkatkan kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan atau pun ancaman dan

penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Loebbecke, 2003).

Berdasarkan keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuraesin (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sependapat dengan penelitian Sudaryati dan Hehanusa (2013) yang menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : *Self Assessment System* berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

### Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dan pengetahuan wajib pajak tidak hanya diperoleh dari jenjang pendidikan formal saja, juga dapat melalui pendidikan informal misalnya: komunikasi antar keluarga, teman, diskusi-diskusi yang secara langsung dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang perpajakan. Dengan pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal atau informal diharapkan pengetahuan tentang perpajakan dan menambah motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Syahri :2010).

Penelitian yang pernah dilakukan Maryati (2014) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Dianawati (2008)

menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempunyai hubungan positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pendidikan wajib pajak dan konsultan pajak terhadap peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

### **Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak lain tersebut. Menurut Purwoko (2008), kualitas pelayanan digolongkan atas 3 komponen yaitu *technical quality*, *function quality*, dan *corporate image*. Dan terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik (Sumandi, 2005).

Pelayanan perpajakan diukur melalui ketentuan perpajakan, kualitas SDM, dan sistem informasi perpajakan. Pendidikan dan penghasilan wajib pajak ternyata berbanding terbalik dengan kepuasan wajib pajak. Ketika pendidikan wajib pajak dan penghasilan Wajib Pajak semakin meningkat, mereka kurang memperhatikan permasalahan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Klaten. Kartawan dan Kusmayadi (1999) menemukan persepsi wajib pajak badan BUMS maupun BUMD mengenai Undang-undang

Pajak Penghasilan berpengaruh nyata terhadap pelaksanaan sistem *self assessment*.

Penelitian yang pernah dilakukan Arum (2012) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh UMKM yang ada di Kota Pekanbaru berjumlah 6.864 usaha.

Berdasarkan populasi sampel yang digunakan, maka untuk menentukan jumlah sampel dengan mengambil 10% menggunakan teknik *Convenience Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan dan metode ini dapat memilih dari elemen populasi. Jadi yang menjadi sampel penelitian berjumlah 99 orang dengan pengambilan sampel menggunakan rumus menurut Slovin (Umar, 2002:14).

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. 1) Data primer yaitu merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:193). Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner yang

memuat daftar pertanyaan yang terkelompok menurut dimensi-dimensi pengukuran variabel yang ditujukan pada responden yaitu para pengusaha UMKM. 2) Data sekunder yaitu merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012:193). Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari buku, dokumen, artikel, dan internet.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dalam bentuk pernyataan tertulis. Cara menyebarkan angket yaitu peneliti menyebarkan langsung kepada responden yaitu pemilik usaha mikro kecil dan menengah di Pekanbaru untuk mengisi pernyataan dari angket berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak. Selebaran angket ditinggal kepada responden selama 3 hari setelah itu peneliti mengambil angket yang telah diisi oleh responden. Jika ada angket yang tidak kembali maka angket tersebut dinyatakan gugur dan yang akan diproses hanya angket yang kembali.

### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel menurut (Suharsimi, 2006:118) adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian. Variabel merupakan mediator antara konstruk yang abstrak dengan fenomena yang nyata (Indriantoro dan Supomo, 2002:61). Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah:

### **Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak mengarah pada Simon James et al dalam Santoso (2008) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Variabel kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang (Dianawati, 2008).

### **Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

#### ***Self Assessment System***

Menurut Nurmatu (2005:108) *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. *Self assessment system* dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu :

- a. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar
- b. Wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
- c. Wajib Pajak melakukan pelaporan tepat waktu.

- d. Wajib Pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- e. Pemeriksaan Pajak (Supadmi dan Andryan, 2011)

### **Tingkat Pendidikan**

Pendidikan dapat diartikan sebagai sebuah proses dengan metode-metode tertentu sehingga orang memperoleh pengetahuan, pemahaman dan cara bertingkah laku yang sesuai dengan kebutuhan. Tingkat pendidikan dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu :

- a. Pemahaman wajib pajak
- b. Kemampuan dalam mengisi SPT
- c. Penyelundupan pajak
- d. Minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak
- e. Tingginya tingkat pengetahuan wajib pajak (Dianawati, 2008)

### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

- a. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani
- b. Keterampilan fiskus dalam menjawab pertanyaan wajib pajak
- c. Kejelasan dalam memberikan pelayanan
- d. Kesabaran fiskus
- e. Fasilitas yang memadai (Supadmi dan Andryan, 2011)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kuesioner dan Demografi**

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh UMKM yang ada di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini digunakan

teknik *Convenience Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan dan metode ini dapat memilih dari elemen populasi. Artinya elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel tersebut tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat, mudah dan murah (Ruslan, 2003:157). Untuk menentukan jumlah sampel ditentukan berdasarkan hasil dari rumus slovin yaitu 10% dari jumlah populasi dengan sampel adalah 99 orang.

Diketahui responden laki-laki berjumlah 63 orang (63.64%), untuk responden perempuan berjumlah 36 orang (36.36%). Responden yang berusia 25 sampai 29 tahun berjumlah 24 orang (24.24%), untuk responden berusia antara 30 sampai 34 tahun berjumlah 28 orang (28.28%), responden berusia antara 35 sampai 39 tahun berjumlah 22 orang (22.22%), responden berusia antara 40 sampai 44 tahun berjumlah 9 orang (9.09%), responden berusia antara 45 sampai 49 tahun berjumlah 9 orang (9.09%), responden berusia antara 50 sampai 54 tahun berjumlah 7 orang (7.07%).

Pada data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia antara 28 tahun, hal ini dikarenakan responden yang memiliki usaha masih berusia produktif.

Untuk responden berdasarkan jenjang pendidikan, didapatkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir pendidikan terakhir SMP berjumlah 19 orang (19.19%), pendidikan terakhir SMA berjumlah 28 orang (28.28%), pendidikan terakhir Diploma berjumlah 19 orang (19.19%). Sedangkan responden yang jenjang pendidikan jenjang

pendidikan S1-S2 berjumlah 33 orang (33.33%).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Self Assessment System***

Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria / Nilai Batas	Keterangan
1	0,603	0,444	Valid
2	0,686	0,444	Valid
3	0,667	0,444	Valid
4	0,486	0,444	Valid
5	0,608	0,444	Valid
6	0,720	0,444	Valid
7	0,516	0,444	Valid
8	0,612	0,444	Valid
9	0,598	0,444	Valid

Sumber : Data primer olahan 2015

Dari tabel diatas terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan untuk variabel *self assessment system*, di atas kriteria 0,444. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel *self assessment system* adalah valid dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**  
**Tingkat Pendidikan**

Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria / Nilai Batas	Keterangan
1	0,561	0,444	Valid
2	0,535	0,444	Valid
3	0,734	0,444	Valid
4	0,639	0,444	Valid
5	0,551	0,444	Valid

Sumber : Data primer olahan 2015

Dari tabel diatas terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan untuk variabel tingkat pendidikan, di atas kriteria 0,444. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel tingkat pendidikan adalah valid dan layak

untuk digunakan sebagai data penelitian.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**  
**Pelayanan Fiskus**

Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria / Nilai Batas	Keterangan
1	0,609	0,444	Valid
2	0,591	0,444	Valid
3	0,616	0,444	Valid
4	0,455	0,444	Valid

Sumber : Data primer olahan 2015

Dari tabel diatas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel pelayanan fiskus, di atas kriteria 0,444. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel pelayanan fiskus adalah valid dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria / Nilai Batas	Keterangan
1	0,609	0,444	Valid
2	0,591	0,444	Valid
3	0,616	0,444	Valid
4	0,455	0,444	Valid
5	0,532	0,444	Valid

Sumber : Data primer olahan 2015

Dari tabel diatas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel tingkat kepatuhan wajib pajak di atas kriteria 0,444. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel tingkat kepatuhan wajib pajak adalah valid dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.



## Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria / Nilai Batas	Keterangan
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,597	0,444	Reliabel
Self Assessment System (X1)	0,829	0,444	Reliabel
Tingkat Pendidikan (X2)	0,823	0,444	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X3)	0,725	0,444	Reliabel

Sumber : Data primer olahan 2015

Pada tabel diatas terlihat bahwa variabel tingkat kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai 0,597 atau 59.7%. Variabel *self assessment system* mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,829 atau 82,9%. Variabel tingkat pendidikan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,823 atau 82,3%. Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai 0,725 atau 72.5%. Sesuai dengan kriteria, semua pertanyaan *self assessment system*, tingkat pendidikan, pelayanan fiskus dikatakan reliabel dan tingkat kepatuhan wajib pajak dikatakan reliabel serta layak digunakan sebagai data penelitian karena nilai *Cronbach's Alpha* variabel *responsibility* diatas 44%.

## Hasil Statistik Deskriptif

**Tabel 7**

**Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	99	23	43	32.01	4.119
X2	99	11	25	18.56	3.286
X3	99	9	20	15.94	2.478
Y	99	10	25	17.27	3.428
Valid N (listwise)	99				

Sumber : Data primer olahan 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel untuk kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 10 dengan nilai maksimum 25, memiliki nilai *mean* 17.27 dan nilai standar deviasi 3.428, *self assessment system* memiliki nilai minimum 23 dengan nilai maksimum 43, memiliki nilai *mean* 32.01 dan nilai standar deviasi 4,119. Untuk variabel tingkat pendidikan nilai minimum 11 dengan nilai maksimum 25, memiliki nilai *mean* 18,56 dan nilai standar deviasi 3,286. Untuk variabel pelayanan fiskus nilai minimum 9 dengan nilai maksimum 20, memiliki nilai *mean* 15,94 dan nilai standar deviasi 2,478. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari data di atas nilai rata-rata tertinggi berada pada variabel *self assessment system* yaitu responden lebih banyak merespon tentang perhitungan pajak sendiri lebih mempermudah responden dalam membayar pajak tiap tahunnya.

## Hasil Uji Normalitas

**Tabel 8**  
**Uji Normalitas**

		X1	X2	X3	Y
N		99	99	99	99
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	32.01	18.56	15.94	17.27
	Std. Deviation	4.119	3.286	2.478	3.428
Most Extreme Differences	Absolute	.090	.130	.110	.105
	Positive	.062	.083	.082	.105
	Negative	-.090	-.130	-.110	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		.891	1.289	1.093	1.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.406	.072	.183	.224

Sumber : Data primer olahan 2015

Berdasarkan tabel di atas, nilai Kolmogorov-Smirnov dari variabel *self assessment system*, tingkat pendidikan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.406, 0.072, 0.183, 0.224 lebih besar dari 0.05, artinya bahwa residual terdistribusi secara normal.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

**Tabel 9**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
<i>Self Assessment System</i>	.615	1.626
Tingkat Pendidikan	.623	1.605
Pelayanan Fiskus	.929	1.077

Sumber : Data primer olahan 2015

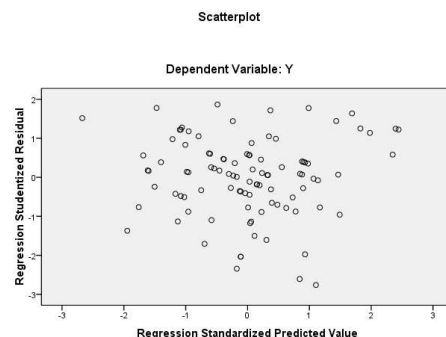
Berdasarkan di atas diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* > 0,10. Maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

## Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi

ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain berbeda. Sedangkan bila terjadi ketidaknyamanan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *SRESID* dengan residual error yaitu *ZPRED*. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Grafik *scatterplot* ditunjukkan pada gambar berikut:

**Gambar 1**  
**scatterplot**



Gambar tersebut menunjukkan bahwa data tersebar diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y namun membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian tidak dapat disimpulkan apakah dalam model regresi terjadi gejala heterokedastisitas. Metode yang lebih handal adalah dengan menggunakan uji korelasi antara variabel bebas dengan *Unstandardized*. Apabila nilai

*Probability* antara variabel bebas dengan *Unstandardized* > 0,05 berarti tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi.

### Pengujian Regresi Linear Berganda

Untuk melihat pengaruh *self assessment system*, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, maka digunakan analisa regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat dilihat rangkuman hasil empiris penelitian sebagai berikut :

**Tabel 10**  
**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Konstanta
<i>Self Assessment System</i> (X1)	0.082	2.845
Tingkat Pendidikan (X2)	0.221	
Pelayanan Fiskus (X3)	0.483	

Sumber: Data primer olahan 2015

**Tabel 11**  
**Rekapitulasi Hasil Pengujian (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.845	2.776		1.025	.308
X1	.082	.094	.099	2.875	.004
X2	.221	.117	.212	2.885	.002
X3	.483	.127	.349	3.789	.000

Sumber: Data primer olahan 2015

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 <sup>a</sup>	.252	.229	3.010

Sumber: data primer olahan 2015

### SIMPULAN DAN SARAN

#### Simpulan

Berdasarkan pada penelitian mengenai Pengaruh *Self Assessment System*, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum hasil pengujian validitas dan reliabilitas telah menunjukkan hasil yang baik dan dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya. Begitu juga semua uji asumsi klasik yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Serta hasil uji multikolinearitas dan heterokedastisitas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas dan heterokedastisitas.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru, hal ini menunjukkan bahwa ketika *self*

- assessment system* tinggi, maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, begitu juga sebaliknya. Jadi *self assessment system* merupakan faktor penting bagi wajib pajak UMKM untuk patuh pada pajak. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki NPWP diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung serta melaporkan sendiri pajak yang ditanggungnya, sehingga lebih mempermudah pengusaha UMKM dalam memenuhi kepatuhan pajak. Tingkat pendidikan juga menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Ketika wajib pajak UMKM memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi maka kepatuhan wajib pajak tersebut akan meningkat. Hal ini dikarenakan jika seseorang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka ia akan mengerti dengan perpajakan serta dapat mempelajari bagaimana cara pembayaran pajak. Sementara untuk pelayanan fiskus hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika ada karyawan yang tidak ramah dalam melayani wajib pajak maka orang tersebut merasa diabaikan dan untuk kemudian hari merasa malas untuk membayar pajak.
3. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,252. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel independen

*self assessment system*, tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus terhadap variabel dependen tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru adalah sebesar 25.5%. Atau variabel *self assessment system*, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus yang digunakan mampu menjelaskan 25.5% variabel tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan sisanya sebesar 74.8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### **Saran**

Atas dasar kesimpulan dan keterbatasan di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan wajib pajak pada umumnya tinggi, namun tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai pajak masih minim. Sebaiknya KPP mengadakan penyuluhan tentang pajak agar wajib pajak dapat lebih memahami tentang perpajakan.
2. Untuk meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap Dirjen Pajak, hendaknya Dirjen Pajak lebih meningkatkan pelayanan perpajakan yang berlaku, melakukan pemeriksaan pajak yang lebih fokus dan merata sehingga menciptakan keadilan dan kepastian dalam sistem perpajakan, menerapkan keadilan vertikal dan horizontal.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar lebih memperluas lingkup penelitian, yaitu dengan menambah objek penelitian dan menambah variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa, 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap". *Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.*
- Budi, Ikhsan, R.2007. Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Pajak Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*
- Dwi Sudaryati dan Gerlan Hehanusa. 2013. Pengaruh Penerapan Self Assessment System dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Journal & Proceeding Fe Unsoed. Vol. 3, No. 1 2013.*
- Eka Maryati. 2014. Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada wilayah KPP Pratama Bintan). Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang
- John Hutagaol, Wing Wahyu Winarno & Arya Pradipta. (2007). Jurnal Perpajakan Indonesia. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak , 6(2), 186-193
- James, Simon & Clinton Alley, 1999, Tax Compliance, Self Assessment, and Tax Administration, *Journal of Finance and Management in Public Services, Vol. 2 (2): 27 – 42*
- Marziana et all. (2010). The Relationship Between Perception and Level of Compliance Under Self Assessment System-A Study in the East Coast Region. *Journal of University Tenaga Nasional: Malaysia. Skripsi*
- Miladia Novita (2010). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang. *Tidak Dipublikasikan*
- Mita Kuraesin. 2013. Pengaruh Pengetahuan dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas). Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia
- Muhammad Septian Saputra, 2014, Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Suatu Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karessd), *Skripsi tidak dipublikasikan*

- Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati, 2011, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Vol. 3 no.2*
- Richardson, Grant. 2006. The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hong Kong. *International Tax Journal*, p 29-42.
- Rustiyaningsih, Sri, 2011, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, *Journal, No.02 Tahun XXXV*
- Suryadi, 2006, Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro
- Susi Dianawati (2008). Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu). *Skripsi*
- Tarjo & Indra Kusumawati (2006). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi di Bangkalan. *JAAI, Juni 2006. 10(1): h: 101-120*