

# Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada KPP Pratama Medan Petisah

Rolia Rumabutar<sup>1</sup>, Imelda Rimenda Purba<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Akuntansi Universitas Katolik St Thomas Medan, Jl Setiabudi, Medan, 20132, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>1,2</sup> Prodi Akuntansi Universitas Katolik Medan, Jl Setiabudi, Medan, 20132, Sumatera Utara, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Kata Kunci:

Understanding of Taxation,  
Taxpayer Awareness,  
Service Quality,  
Tax Sanctions,  
Taxpayer Compliance

### DOI:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk skala likert. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Jumlah wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of understanding taxation, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah. The data collection technique in this research uses a questionnaire in the form of a Likert scale. Respondents in this study were taxpayers registered at KPP Pratama Medan Petisah. The number of taxpayers in the sample in this study was 100 respondents. The sample method used in this research was simple random sampling. The analysis technique used is a multiple linear analysis technique. The research results show that understanding taxation has a significant positive effect on taxpayer compliance MSME, taxpayer awareness has a significant positive effect on taxpayer compliance MSME, service quality has a significant positive effect on taxpayer compliance MSME, and tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance MSME.*

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu objek pajak yang dapat memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008, UMKM adalah usaha produktif yang dikelola oleh orang perorangan dan atau badan usaha sesuai dengan kriteria usaha yang telah ditetapkan dalam Undang- Undang.

Jumlah wajib pajak UMKM yang mendaftar di KPP Pratama Medan Petisah mulai dari tahun 2019-2023 selalu meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi, jumlah wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak mengalami kenaikan dan penurunan, hal ini mengakibatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah belum mencapai target dan realisasi yang telah ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa masih rendahnya partisipasi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sehingga kenaikan dan penurunan yang terjadi berpengaruh terhadap penerimaan pajak itu sendiri. Menurut Harjowiryo, M (2019: 195), penerimaan pajak menjadi perhatian khusus dan tujuan utama yang harus dilakukan oleh pemerintah guna untuk menaikkan sumber pendapatan Negara dengan menaikkan jumlah wajib pajak.

Pemerintah telah menerbitkan kebijakan penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) final bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yaitu sebesar 0,5%. Aturan tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan (PPh) atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu sebagai pengganti atas Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 yang diberlakukan secara efektif per 1 Juli 2018. Kemudian pemerintah kembali mengeluarkan kebijakan baru yaitu tentang wajib pajak UMKM yang memiliki omzet dibawah 500 juta setahun dibebaskan pajak atau dibebaskan PPh final khusus yaitu sebesar 0,5% dimana kebijakan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan (PPh).

## 2. KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman pajak adalah semua hal tentang perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak seperti peraturan perpajakan, tarif pajak, manfaat pajak dan lain sebagainya. Pemahaman pajak dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut dipergunakan untuk penyelenggaraan pembangunan negara (Direktorat Jenderal Pajak [DJP], 2016: 14).

\* Corresponding author, email address: <sup>1</sup> roliarumabutar493@gmail.com

### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu ( 2017: 191), kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kesadaran dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa perasaan yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan mengenai pajak tersebut. Tingkat kesadaran seseorang membayar pajak menentukan kepatuhan seseorang.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Purbasari & Purnamasari (2018:43), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan pelayanan yang baik, ramah, sopan serta dapat memberikan kesan yang positif terhadap wajib pajak.

### Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2019: 62), mengatakan bahwa sanksi perpajakan ialah jaminan atas ketentuan dari peraturan perundangan pajak yang harus dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Sanksi perpajakan memiliki tujuan untuk memberikan efek jera kepada para wajib pajak yang melanggar norma dan aturan perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013) kepatuhan perpajakan merupakan suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan perilaku perundang- undangan perpajakan yang berlaku didalam suatu negara.

### Hipotesis

H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

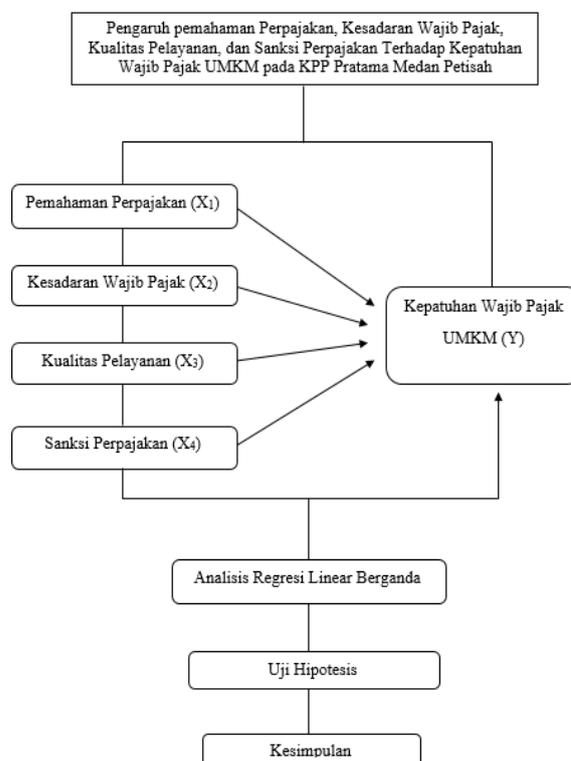
H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H4: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

### Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Jl. Asrama No. 7A, Sei Kambing C. II. Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 4 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel

independen terdiri dari pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan cara melakukan penyebaran kuisioner, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah yaitu data berupa jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar, jumlah wajib pajak yang patuh membayar pajak, serta data target dan realisasi penerimaan pajak tahun 2019-2023.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 19.875 pengusaha UMKM yang terdaftar dan menjadi wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah tahun 2023. Dalam penelitian ini jumlah sampel yaitu sebesar 100 pelaku UMKM di kota Medan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Sampel dihitung dengan Rumus Slovin dengan dasar pemilihan sampel menggunakan metode simple random sampling. Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin.

#### 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Perpajakan	100	16.00	32.00	24.04	3.578
Kesadaran Wajib Pajak	100	10.00	25.00	16.98	3.408
Kualitas Pelayanan	100	15.00	32.00	24.02	3.933
Sanksi Perpajakan	100	9.00	27.00	20.00	3.475
Kepatuhan Wajib Pajak	100	11.00	30.00	21.14	3.634
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel hasil uji statistik deskriptif di atas, dapat dideskripsikan bahwa dari 100 jumlah responden:

1. Variabel independen pemahaman perpajakan (X1), memiliki nilai minimum jawaban sebesar 16 dan maksimum sebesar 32, dengan rata-rata jawaban

sebesar 24,04 dan standar deviasi adalah sebesar 3, 578.

2. Variabel kesadaran wajib pajak (X2), memiliki nilai minimum jawaban sebesar 10 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata jawaban sebesar 16,98 dan standar deviasi adalah sebesar 3, 408.

3. Variabel kualitas pelayanan (X3), memiliki nilai minimum jawaban sebesar 15 dan maksimum sebesar 32, dengan rata-rata jawaban sebesar 24,02 dan standar deviasi adalah sebesar 3, 933.

4. Variabel sanksi perpajakan (X4), memiliki nilai minimum jawaban sebesar 9 dan maksimum sebesar 27, dengan rata-rata jawaban sebesar 20,00 dan standar deviasi adalah sebesar 3, 475.

5. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y), memiliki nilai minimum jawaban sebesar 11 dan maksimum sebesar 30, dengan rata-rata jawaban sebesar 21,14 dan standar deviasi adalah sebesar 3, 634.

#### Uji Kualitas Data

##### Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	X1.1	,454**	,000	Valid
	X1.2	,412**	,000	Valid
	X1.3	,433**	,000	Valid
	X1.4	,395**	,000	Valid
	X1.5	,381**	,000	Valid
	X1.6	,526**	,000	Valid
	X1.7	,411**	,000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	X2.1	,754**	,000	Valid
	X2.2	,562**	,000	Valid
	X2.3	,464**	,000	Valid
	X2.4	,489**	,000	Valid
	X2.5	,524**	,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	,508**	,000	Valid
	X3.2	,553**	,000	Valid
	X3.3	,347**	,000	Valid
	X3.4	,472**	,000	Valid
	X3.5	,505**	,000	Valid
	X3.6	,519**	,000	Valid
	X3.7	,510**	,000	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X4.1	,553**	,000	Valid
	X4.2	,457**	,000	Valid
	X4.3	,396**	,000	Valid
	X4.4	,500**	,000	Valid
	X4.5	,313**	,000	Valid
	X4.6	,588**	,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	,678**	,000	Valid
	Y2	,609**	,000	Valid
	Y3	,279**	,005	Valid
	Y4	,546**	,000	Valid
	Y5	,586**	,000	Valid
	Y6	,526**	,000	Valid

Sumber: Olahan data SPSS 25, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner untuk variabel pemahaman perpajakan (X1),

kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3), sanksi perpajakan (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Y) berada pada tingkat signifikan dimana Sig. (2-tailed) < 0.05 sehingga butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Selain itu Uji Validitas dapat dilihat dari r hitung lebih besar dari r tabel dimana r tabel dengan tingkat signifikan 5% adalah 0,1966 sehingga r hitung > r tabel yang dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y valid.

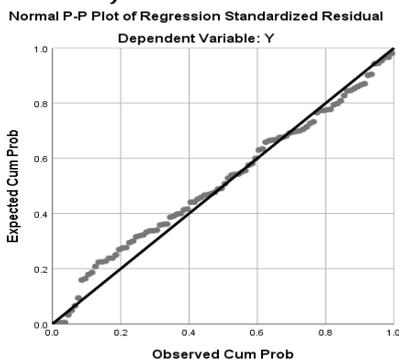
### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Pemahaman Perpajakan	,738	7	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	,715	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	,711	7	Reliabel
Sanksi Perpajakan	,721	6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	,720	6	Reliabel

Dari tabel diatas dapat simpulkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah reliabel, dimana hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha > 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas dalam P-Plot



Dari hasil uji normalitas p-plot di atas dapat dilihat titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, yang berarti bahwa nilai residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan masukan dari

semua variabel bebas.

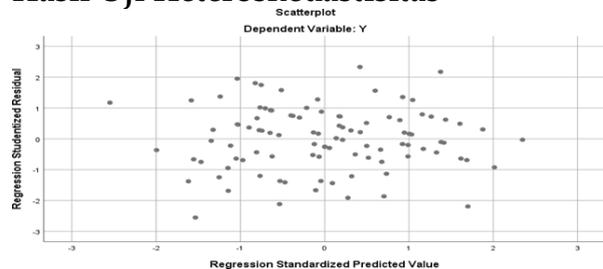
### Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pemahaman Perpajakan	.872	1.147
	Kesadaran Wajib Pajak	.866	1.155
	Kualitas Pelayanan	.816	1.226
	Sanksi Perpajakan	.927	1.079

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0.1. Hasil Perhitungan nilai VIF menunjukkan nilai VIF variabel pemahaman perpajakan sebesar 1.147, kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai VIF sebesar 1.155, kualitas pelayanan menunjukkan nilai VIF sebesar 1.226, dan sanksi perpajakan menunjukkan nilai VIF sebesar 1.079. Hasil ini menunjukkan bahwa pada semua variabel independen tidak ada yang memiliki multikolinearitas dikarenakan VIF tidak ada melebihi dari nilai batas toleransi yang ditentukan.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa sebaran residual tidak teratur, ditandai dengan plot yang terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada terjadi heteroskedastisitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan variabel dependen yang mempengaruhinya.

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4.031	2.694	
	Pemahaman Perpajakan	.168	.084	.185
	Kesadaran Wajib Pajak	.223	.106	.194
	Kualitas Pelayanan	.209	.084	.238
	Sanksi Perpajakan	.251	.077	.291

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS 23, 2024

Berdasarkan Tabel diatas di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi dari output didapatkan model persamaan regresi:

$$Y = 4.301 + 0.168X_1 + 0.223X_2 + 0.209X_3 + 0.251X_4$$

Interpretasinya:

1. Nilai konstanta sebesar 4,301 hal ini menyatakan bahwa apabila variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan bernilai 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 4,301.

2. Nilai koefisien regresi Pemahaman Perpajakan (X1) sebesar 0,168 maka akan mengakibatkan naiknya nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,168 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

3. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,223 maka akan mengakibatkan naiknya nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,223 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

4. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,209 maka akan mengakibatkan naiknya nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,209 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

5. Nilai koefisien regresi Sanksi Perpajakan (X4) sebesar 0,251 maka akan mengakibatkan naiknya nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,251 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.766	.756	4.08098

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,875 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian nilai Adjusted R Square sebesar 0,756 artinya kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebesar 75,6%, sedangkan 24,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Uji Hipotesis

#### Hasil Uji Parsial (uji T)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.031	2.694		1.496	.138
	Pemahaman Perpajakan	.168	.084	.185	2.009	.047
	Kesadaran Wajib Pajak	.223	.106	.194	2.106	.038
	Kualitas Pelayanan	.209	.084	.238	2.499	.014
	Sanksi Perpajakan	.251	.077	.291	3.256	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel hasil uji statistik t diatas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai sign 0.047 < 0.05 dan nilai t hitung 2.009 > 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah.

2. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai sign 0.038 < 0.05 dan nilai t hitung 2.106 > 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah.

3. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai sign  $0.014 < 0.05$  dan nilai t hitung  $2.499 > 1.985$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah.

4. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai sign  $0.02 < 0.05$  dan nilai t hitung  $3.256 > 1.985$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah.

### Hasil Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	346.684	4	86.671	11.553	.000 <sup>b</sup>
	Residual	712.706	95	7.502		
	Total	1059.390	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak						

Berdasarkan hasil statistik di atas diketahui nilai sign  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung  $11.553 > 2.47$ , sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh simultan antara variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Artinya bahwa pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah.

### Pembahasan

#### Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa thitung untuk variabel pemahaman perpajakan adalah thitung  $(2,009) > ttabel (1.985)$  dengan tingkat

signifikan sebesar  $0,047 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan bagi pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil menunjukkan adanya hubungan yang positif antara pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan, akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Sebaliknya, apabila pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menurun atau rendah, maka hal tersebut akan berdampak terhadap menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Selain itu, terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti, pengetahuan perpajakan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pilli (2023), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlangga (2021), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

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

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa nilai thitung untuk kesadaran wajib pajak adalah thitung (2.106) > ttabel (1.985) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,038 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan H02 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak UMKM maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah apabila wajib pajak UMKM memiliki kerelaan untuk memenuhi kewajibannya, memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah daerah dengan cara membayar kewajiban pajaknya tanpa adanya unsur paksaan. Maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dari itu tingkat kesadaran wajib pajak harus lebih ditingkatkan karena dengan adanya kesadaran yang tinggi dari dalam diri wajib pajak maka akan meningkatkan penerimaan negara melalui kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadeak (2022), dimana hasil penelitian mereka menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

UMKM. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pilli (2023), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

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

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode uji parsial (t), variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai sign  $0,014 < 0,05$  dan nilai thitung (2.499) > ttabel (1.985), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H03 ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pajak yang ada di KPP Pratama Medan Petisah sudah berkualitas serta memenuhi standar dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka minat untuk membayar pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadeak (2022), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Akan tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlangga (2021) dimana hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa nilai thitung untuk sanksi perpajakan adalah nilai thitung (3.256) >

ttabel (1.985) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,02 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini berarti sanksi perpajakan yang diterapkan oleh KPP Pratama Medan Petisah mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak terkait sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan cenderung meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak membayar pajak searah. Maknanya, semakin tegas sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin patuh wajib pajak tersebut dalam membayar pajak kepada negara.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pilli (2023), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun, penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadeak (2022), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## UMKM

Berdasarkan hasil uji F atau uji simultan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11.553. Sedangkan  $F_{tabel}$  adalah 2.47. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $11.553 > 2.47$  atau nilai signifikansi  $t (0.000) < 0.05$  maka berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## 5. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dimana diketahui nilai sign  $0.047 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $2.009 > 1.985$ . Artinya semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, maka akan semakin banyak wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dimana diketahui nilai sign  $0.038 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.106 > 1.985$ . Artinya apabila wajib pajak memiliki rasa kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak tanpa adanya unsur paksaan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dimana diketahui nilai sign  $0.014 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.499 > 1.985$ . Artinya semakin baik pelayanan

yang diberikan oleh pihak perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak akan merasa puas dan terbantu dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dimana diketahui nilai sign  $0.02 < 0.05$  dan nilai thitung sebesar  $3.256 > 1.985$ . Artinya semakin tegas dan efektif sanksi diterapkan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan mengambil sikap untuk berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya dan menghindari dikenainya sanksi perpajakan.

Berdasarkan hasil uji Simultan (F) diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel Pemahaman Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4), dimana diketahui nilai sign  $0.000 < 0.05$  dan nilai Fhitung sebesar  $11.553 > 2.47$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) diketahui sebesar 0,756. Artinya sebesar 75,6% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan sebesar 24,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka wajib pajak harus memiliki pemahaman, rasa kesadaran bahwa membayar pajak itu penting, mendapatkan pelayanan yang baik dan bermutu, serta menjalankan sanksi perpajakan dengan tegas agar menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk

memenuhi kewajibannya.

### Saran

Saran-saran yang dapat diberikan penulis sebagai tindak lanjut dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah KPP Pratama Medan Petisah perlu mengadakan penyuluhan atau sosialisasi tentang sanksi perpajakan. Karena sanksi pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Diharapkan sanksi perpajakan agar lebih konsisten dan lebih tegas dijalankan di KPP Pratama Medan Petisah tanpa memihak pada pihak-pihak tertentu. Sehingga, dengan adanya sanksi perpajakan ini, maka wajib pajak akan enggan untuk tidak membayar pajaknya sehingga dapat meningkatkan realisasi dan target penerimaan pajak UMKM.

Penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain dan memperluas wilayah dan jumlah sampel penelitian sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

### REFERENCES

- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). Materi Terbuka Keadaran Pajak untuk Perguruan Tinggi. Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.
- Harjowiryono, M. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Bendahara Pemerintah dalam Penyetoran Pajak. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Pembendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(3), 195-217.
- Herlangga, Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2019*. Yogyakarta: ANDI.
- Nadeak, A. T. P. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Serta Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam

- Membayar Pajak Sesuai PP No. 3 Tahun 2018 di Kota Tebing Tinggi. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area.
- Pilli, K. R. 2023. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Samarinda. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman: Samarinda.
- Purbasari, D. M & Dewi Laily Purnamasari. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. Vol: 2 No. 1, Hal 43-54.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan (PPh).
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Perpajakan Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.