

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN TAX AMNESTY SEBAGAI PEMODERASI**

**Yunita Eriyanti Pakpahan<sup>1)</sup> Eni Duwita Sigalingging<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup>Universitas Quality Berastagi, Sempajaya, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo

Email : yunitaeriyantipakpahan@gmail.com

### **Abstrak**

Peran UMKM sebagai pendorong perekonomian sebesar 60% untuk negara Indonesia saat ini. Oleh karenanya pemerintah telah memberikan keringanan pajak untuk membantu UMKM terus berkembang. Namun masih banyaknya UMKM yang belum patuh untuk memenuhi kewajibannya. Keringan pajak berupa penurunan tarif pajak dan program tax amnesty diharapkan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dengan tax amnesty sebagai pemoderasi di KPP Medan Polonia dengan menggunakan metode analisis data SEM-PLS. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar dan mengikuti program tax amnesty di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia berjumlah 5.718 wajib pajak UMKM. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling dengan rumus slovin diperoleh 98 sampel. Analisis path coefficient menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan sanksi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tax amnesty mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak namun tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci : Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengampunan pajak

### **Abstract**

*The role of SMEs as an economic driver of 60% for the country of Indonesia today. Therefore the government has provided tax breaks to help SMEs continue to grow. But there are still many SMEs that have not complied to fulfill their obligations. The tax relief in the form of a reduction in tax rates and the tax amnesty program is expected to be able to encourage taxpayer compliance aim of the research was to find out, analyze, and prove empirically service quality, understanding of taxation regulation, taxation socialization, and sanction on small and medium-sized enterprises (SMEs) taxpayer compliance and tax amnesty as moderating in KPP Medan Polonia using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) analysis. The population of this research is small and medium-sized enterprises taxpayer and participated in the tax amnesty program at KPP Polonia Medan (tax office) totaling 5.718. The sampling technique chosen was accidental sampling with solving formula obtained 98 samples. Results of path coefficient analysis showed that service quality, understanding of taxation regulation and taxation socialization influences SMEs taxpayers' compliance and sanction doesn't influence on SMEs taxpayers' compliance. Tax amnesty as a moderating variable has an influence on*

*understanding of taxation regulation and taxation socialization with taxpayer compliance but can't moderate the effect of service quality and sanction with SMEs taxpayers' compliance.*

**Keywords:** *taxpayer compliance, tax amnesty*

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini, negara Indonesia sedang gencar-gencarnya melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari berbagai sektor ekonomi dengan tujuan untuk melakukan pembangunan di segala bidang untuk dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat khususnya usaha sektor kecil dan menengah. Pemerintah dalam hal ini telah memberikan kemudahan dalam pemberian tambahan modal melalui perbankan dan perhitungan serta pembayaran pajak yang efisien dan ekonomis agar wajib pajak patuh akan kewajibannya. Berdasarkan berita industri dari Kementerian Perindustrian Indonesia menyatakan bahwa kontribusi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terhadap produk domestik bruto meningkat dari 57,84 % menjadi 60,34 % dalam lima tahun terakhir ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)). Serapan tenaga kerja pada sektor ini juga meningkat, dari 96,99 persen menjadi 97,22 persen pada periode yang sama. Data dari Dinas Koperasi dan UKM Sumut saat ini jumlah UMKM yang sudah terdata mencapai angka 2,8 juta UMKM.

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi sektor umkm, pemerintah melakukan reformasi perpajakan untuk memberikan kontribusi kepada negara karena merupakan sebagai suatu kewajiban. Salah satu reformasi perpajakan untuk sektor umkm adalah dengan dikeluarkannya PP 46 tahun 2013 dengan tujuan untuk memberikan keringanan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki peredaran bruto tertentu yakni tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak dengan tarif 1% dan saat ini pemerintah telah menurunkan kembali tarifnya menjadi 0,5%. Dengan upaya

tersebut pemerintah berharap dapat meningkatkan kepatuhan pajak umkm. Tetapi dalam kenyataannya, peraturan tersebut belum mampu membuat kesadaran wajib pajak untuk patuh memenuhi kewajibannya perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut Yoga (Direktur Humas Kementerian Keuangan), kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia sebesar 60%. Namun, persentase PPh final UMKM terhadap tingkat rasio pajak secara keseluruhan sangat minim. Hal ini terbukti dari total penerimaan PPh final di sektor UMKM 2017 yang hanya mencapai Rp 5,9 triliun. Adapun masalah yang dihadapi UMKM yaitu pertama umkm umumnya terkendala dalam akses pemasaran pasar dan mempertahankan standarisasi produk. Kedua umkm belum sepenuhnya memahami dalam menghitung laba dan omset yang akan digunakan sebagai dasar penetapan pajak. Ketiga, masih banyak umkm tidak mengerti kewajiban dan prosedur perpajakan. Keempat, bagi umkm yang mengerti prosedur pajak, mereka banyak pertimbangan untuk membayar pajak dengan alasan tariff pajak yang ditetapkan tidak sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

Salah satu strategi yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mengembangkan UMKM adalah dengan dilaksanakannya program pengampunan pajak (tax amnesty). Program ini diterapkan agar masyarakat sadar akan kewajiban perpajakannya. Dampak positifnya adalah penghapusan pajak terutang, sanksi administrasi perpajakan, serta sanksi pidana di bidang perpajakan atas harta yang diperoleh pada tahun 2015 dan sebelumnya yang belum dilaporkan dalam SPT, melalui cara melunasi seluruh tunggakan pajak yang dimiliki dan membayar uang tebusan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak umkm?
2. Apakah program tax amnesty mampu memperkuat atau memperlemah faktor-faktor kepatuhan wajib pajak umkm?

Berdasarkan Keputusan menteri keuangan republik Indonesia nomor 235/kmk.03/2003 tentang perubahan atas keputusan menteri keuangan nomor 544/kmk.04/2000 tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak patuh adalah yang memenuhi kriteria antara lain sebagai berikut:

1. Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) disampaikan sesuai waktu yang ditentukan dalam kurun 2 tahun terakhir;
2. Pelaporan SPT Masa yang terlambat tidak melebihi dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat dilaporkan tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, terkecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak antara lain kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan individu, sosialisasi, dan sanksi. Dalam penelitian Nurlis (2015) untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu kepemilikan NPWP. Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan berarti kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sudah baik dan telah sesuai dengan standard pelayanan prima yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak, sehingga kepuasan layanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak secara langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Nasution 2017).

Ada lima tolak ukur yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan
2. Assurance (jaminan/kepastian), yaitu perilaku agar mampu menumbuhkan kepercayaan wajib pajak.
3. Empathy (empati), yakni aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan bersama, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak.
4. Tangible (penampilan fisik), yakni Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik.
5. Responsiveness (daya tanggap), yakni aparat pajak dapat memberikan bantuan yang cepat atas kesulitan yang dihadapi wajib pajak (Adil et al. 2013).

Penelitian (Nasution 2017), Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 18,3%. Dalam hal ini jajaran pejabat kementerian pajak harus lebih memperhatikan petugas yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak pribadi/badan agar tingkat kepatuhan pajak sesuai dengan

yang diharapkan, serta ketersediaan kelengkapan sarana fasilitas yang tersedia di lingkungan kerja dan memastikan setiap saat bahwa semua fasilitas yang tersedia dapat digunakan dengan baik.

Sanksi pajak adalah suatu tindakan tegas yang berpedoman pada undang-undang yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pihak yang berhubungan dengan pajak sebagai akibat dari pelanggaran yang disengaja maupun karena alpa (ketidaksengajaan). Sanksi pajak dapat berupa pertama sanksi administrasi dimana membayar sejumlah kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan. Kedua sanksi pidana, berupa kurungan dan penjara. Salah satu reformasi kebijakan untuk UMKM yang dilakukan pemerintah adalah *tax amnesty* atau pengampunan pajak merupakan penghapusan denda pajak yang seharusnya terutang pajak tetapi tidak dikenai sanksi administrasi dan pidana. Program pengampunan pajak atau *tax amnesty* yang sekarang dilakukan pemerintah Republik Indonesia sebenarnya merupakan upaya untuk mengoptimalkan fungsi budgetair, dimana pengampunan pajak diharapkan mampu dalam waktu singkat untuk menambah penerimaan negara dari sektor pajak. Fungsi reguleren dengan tujuan pencapaian kesadaran dan kepatuhan wajib pajak meningkat dengan diberlakukannya program pengampunan pajak (*tax amnesty*). Sedangkan fungsi redistribusi dan demokrasi bisa terwujud dari hasil yang dikumpulkan dari pengampunan pajak yang nantinya bisa digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dalam rangka penyediaan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat (Kusumawati 2019).

Dalam penelitian (Nasution 2017) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Ini berarti sistem

perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Oleh karena itu, kesadaran Wajib Pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila Wajib Pajak juga memahami fungsi pajak maka akan mtingkat kepatuhan meningkat karena sistem yang berlaku adalah sistem *self assessment*. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik maka akan membantu meningkatkan kepatuhan dan juga apabila sanksi perpajakan yang diberikan dapat diterapkan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut.

### **Tax Amnesty**

*Tax amnesty* merupakan kesempatan yang terbatas pada wajib pajak pribadi/badan tertentu untuk membayar sejumlah tertentu dan dalam jangka waktu yang ditentukan berupa pengampunan kewajiban pajak (termasuk bunga dan denda) yang berkaitan dengan masa pajak sebelumnya atau periode tertentu tanpa dikenai hukuman pidana.

Pengampunan pajak yang diberikan atas jenis pajak tertentu yang sudah ditetapkan undang-undang yang secara penuh belum dikenakan atau dipungut. Keuntungan bagi negara apabila kebijakan *tax amnesty* diterapkan yakni akan dapat meningkatkan penerimaan negara berupa dana-dana dari luar negeri yang dalam jangka panjang dapat digunakan untuk meningkatkan investasi dalam negeri yang pada gilirannya bermanfaat untuk menstimulasi perekonomian nasional.

(Pangkey, Sondakh, and Tirayoh 2017) menyatakan bahwa *tax amnesty* akan meningkatkan peluang kesadaran dan minat masyarakat untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

Dengan adanya kebijakan *tax amnesty* ini masyarakat memberikan respon positif kepada pemerintah untuk sadar akan

kewajibannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu 2016).

Berdasarkan kerangka pikir penelitian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Pemahaman perpajakan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).
3. Sosialisasi (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
4. Sanksi (X4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
5. Tax amnesty (Z) memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Tax amnesty (Z) memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Tax amnesty (Z) memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Tax amnesty (Z) memoderasi pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia yang mengikuti program tax amnesty. Jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 5.718. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel digunakan Rumus Slovin sebagai berikut :  $n = \frac{N}{1 + (\frac{Z^2 \cdot e^2}{N})}$  dimana : n = sampel; N = populasi; e = tingkat kesalahan (10%). Dengan N (populasi) sebesar 5.718 responden maka jumlah n (sampel) yang digunakan adalah sebesar 98 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling.

Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner berisi pernyataan atas indikator-indikator sebagai manifestasi dari variabel-variabel dalam penelitian. Pengukuran indikator variabel menggunakan skala Likert, yaitu untuk persepsi “sangat

setuju” diberi skor 5, “setuju” diberi skor 4, “netral” diberi skor 3, “tidak setuju” diberi skor 2, dan “sangat tidak setuju” diberi skor 1. Setiap item pernyataan akan melalui pengujian validitas dan reliabilitas dalam konstruk model penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Program Least Square (PLS). Model analisis jalur semua variabel laten di Partial Least Square (PLS) terdiri dari dua set hubungan: (1) Model dalam yang menentukan hubungan antara variabel laten (model struktural) di Partial Least Square (PLS). (2) Model luar yang menentukan hubungan antara variabel laten dan indikator atau variabel manifes (pengukuran model). Berdasarkan tujuan penelitian, desain uji hipotesis yang dapat dibuat adalah desain uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Menghasilkan tabel t-tabel 1,98. Jadi jika nilai t-statistik lebih kecil dari t-tabel (t-statistik <1,96), maka Ho adalah diterima dan Ha ditolak dan jika nilai t-statistik lebih besar dari atau sama dengan t-tabel (t-statistik > 1.96), maka Ho ditolak dan Ha diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Outer Loadings**

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator dalam kuesioner yang digunakan didalam penelitian ini telah melalui rangkaian uji validitas dan reabilitas sehingga layak untuk digunakan. Suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Namun untuk loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima dengan melihat output korelasi antara indikator dengan konstraknya. Menurut Ghozali (2012), besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,6. Seluruh item dalam instrument penelitian ini lebih besar atau sama dengan 0,6 dan dinyatakan reliabel.

Tabel 1 Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV  )	P Value s
KP1 <- X1	0,591	0,581	0,111	5,344	0,000
KP2 <- X1	0,736	0,736	0,068	10,884	0,000
KP3 <- X1	0,771	0,767	0,061	12,711	0,000
KP4 <- X1	0,765	0,756	0,055	13,823	0,000
KP5 <- X1	0,766	0,762	0,053	14,414	0,000
KP6 <- X1	0,818	0,812	0,048	17,144	0,000
KP7 <- X1	0,527	0,508	0,108	4,876	0,000
KW1 <- Y	0,757	0,761	0,064	11,808	0,000
KW2 <- Y	0,843	0,844	0,027	30,658	0,000
KW3 <- Y	0,791	0,793	0,046	17,305	0,000
KW4 <- Y	0,840	0,841	0,038	21,828	0,000
KW5 <- Y	0,853	0,852	0,051	16,741	0,000
KW6 <- Y	0,784	0,783	0,048	16,443	0,000
X1 * Z <- X1	1,154	1,148	0,086	13,441	0,000
PP1 <- X2	0,799	0,795	0,048	16,799	0,000
PP2 <- X2	0,737	0,734	0,056	13,053	0,000
PP3 <- X2	0,787	0,786	0,051	15,345	0,000
PP4 <- X2	0,666	0,663	0,063	10,498	0,000
PP5 <- X2	0,627	0,619	0,084	7,454	0,000
PP6 <- X2	0,684	0,684	0,059	11,650	0,000
PP7 <- X2	0,741	0,741	0,059	12,500	0,000
PP8 <- X2	0,663	0,659	0,072	9,200	0,000
X2*Z<-X2	1,177	1,174	0,101	11,664	0,000
S1<- X3	0,572	0,568	0,071	8,082	0,000
S2 <-X3	0,631	0,635	0,081	7,758	0,000
S3 <-X3	0,909	0,909	0,019	47,353	0,000
S4 <- X3	0,799	0,799	0,040	20,001	0,000
S5 <- X3	0,827	0,830	0,049	17,031	0,000
S6 <- X3	0,715	0,711	0,056	12,710	0,000
S7 <- X3	0,708	0,704	0,057	12,447	0,000
SI1 <- X4	0,816	0,809	0,056	14,624	0,000
SI2 <- X4	0,818	0,799	0,090	9,104	0,000
SI3 <- X4	0,814	0,797	0,079	10,291	0,000
SI4 <- X4	0,794	0,782	0,071	11,116	0,000
SI5 <- X4	0,547	0,561	0,113	4,838	0,000
X4*Z <- X4	1,093	1,094	0,065	16,706	0,000
X3*Z<-X3	1,180	1,177	0,090	13,150	0,000
TA1 <- Z	0,891	0,886	0,037	24,308	0,000

TA2 <- Z	0,778	0,769	0,058	13,452	0,000
TA3 <- Z	0,784	0,775	0,069	11,285	0,000
TA4 <- Z	0,757	0,747	0,069	11,031	0,000
TA5 <- Z	0,775	0,780	0,059	13,161	0,000
TA6 <- Z	0,826	0,830	0,031	26,836	0,000
TA7 <- Z	0,807	0,809	0,038	21,233	0,000
TA8 <- Z	0,562	0,548	0,094	6,009	0,000

Sumber: Data diolah SEM-PLS

**Discriminant validity**

Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain. Semua variabel laten menunjukkan konstruk yang paling besar dari setiap indikatornya dibandingkan konstruk indikator yang lainnya. Variabel X1 sebesar 0,718, X2 sebesar 0,715, X3 sebesar 0,765, X4 sebesar 0,778 dan moderating (Z) sebesar 1,00.

**Reliability and Average Variance Extracted (AVE)**

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dan rata-rata, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria yang dapat

diandalkan. Nilai AVE minimal 0.5 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik. Nilai dari variabel X1,X2,X3, X4, Z dan Y adalah masing-masing sebesar 0,515, 0,512, 0,555, 0,586, 0,605, 0,659.

**Model Struktural ( Inner Model )**

Berdasarkan pengujian model structural, nilai R-Square adalah 0,693. Artinya adalah bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tax amnesty sebagai variabel moderating sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Analisis Pengujian Hipotesis**

Hasil kalkulasi path coefficient, sebagaimana dalam tabel 1 berikut.

Tabel 2 Hasil Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 ->Y	0,157	0,158	0,077	2,052	0,041
X1 * Z -> Y	-0,350	-0,332	0,104	3,364	0,001
X2 * Z -> Y	0,258	0,238	0,114	2,266	0,024
X3 * Z -> Y	0,193	0,219	0,091	2,112	0,035
X4 * Z -> Y	-0,012	-0,031	0,096	0,120	0,904
X2 -> Y	0,213	0,189	0,098	2,172	0,030

X3 -> Y	0,185	0,174	0,083	2,225	0,027
X4 -> Y	0,128	0,140	0,079	1,620	0,106
Z -> Y	0,422	0,451	0,116	3,646	0,000

Sumber: Data diolah SEM-PLS

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $2,052 > 1,980$ . Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan meningkatnya pelayanan dari aparat pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga meningkat pula penerimaan pajak negara yang sangat berkontribusi bagi pembangunan nasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Elin (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota fiskus dapat mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ni putu dewi,dkk (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kemauan mengikuti tax amnesty bermakna bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka kemauan mengikuti tax amnesty wajib pajak cenderung semakin tinggi.

### **Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, bahwa nilai T-Statistik  $2,172 > 1,980$ . Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan undang-undang perpajakan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak patuh karena dengan hal itu pelaku

usaha akan terhindar dari adanya sanksi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahayu 2016) menyatakan bahwa tingginya pengetahuan perpajakan akan tinggi juga keinginan wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan (Pratama and Mulyani 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dikategorikan baik. Ini ditunjukkan dari penyediaan sistem informasi dan teknologi yang modern sehingga memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, bahwa nilai T-Statistik  $2,225 > 1,980$ . Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi akan sangat menguntungkan kepada wajib pajak apabila adanya peraturan pajak yang terbaru yang membuat wajib pajak merasa tidak terlalu terbebani dengan kewajiban tersebut serta dapat membantu wajib pajak dalam mempermudah setiap urusan yang berkaitan dengan perpajakan. Apabila aparat pajak rutin melaksanakan sosialisasi maka wajib pajak akan bertindak dan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan secara langsung akan meningkatkan penerimaan negara. Penelitian (Pamuji, Mukzam, and Sudjana 2014) menyatakan bahwa



kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel sosialisasi. Kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat apabila wajib pajak mengikuti kegiatan Sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pajak, mengingat pajak 1% atas peredaran bruto tertentu ini merupakan pajak penghasilan baru. Untuk memberikan edukasi kepada Wajib Pajak secara menyeluruh, DJP dapat melakukan pemasangan iklan di berbagai media online dan media cetak serta perlunya persamaan persepsi antar fiskus dalam menjawab atas pertanyaan atau keluhan Wajib Pajak.

#### **Pengaruh Sanksi (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, bahwa nilai T-Statistik  $1,620 < 1,980$ . Hal ini dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh dan signifikan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini wajib pajak UMKM merasa rugi apabila membayar pajak dan masih menganggap sanksi belum merupakan suatu hal yang sangat merugikan untuk keberlangsungan usahanya.

Pengaruh kualitas pelayanan dengan moderasi tax amnesty (X5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) Hasil pengujian menunjukkan bahwa Tax amnesty memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara variabel tax amnesty dengan kualitas pelayanan) tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya tax amnesty memoderasi pengaruh kualitas pelayanan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya tax amnesty memoderasi pengaruh kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Pengaruh signifikan

menunjukkan bahwa tax amnesty mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh pemahaman perpajakan dengan moderasi tax amnesty (X6) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Tax amnesty memiliki pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara variabel tax amnesty dengan pemahaman perpajakan) searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya tax amnesty memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya tax amnesty memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa tax amnesty mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh sosialisasi dengan moderasi tax amnesty (X7) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Tax amnesty memiliki pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara variabel tax amnesty dengan sosialisasi) searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya tax amnesty memoderasi pengaruh sosialisasi maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya tax amnesty memoderasi pengaruh sosialisasi maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa tax amnesty mampu memoderasi

pengaruh sosialisasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh sanksi dengan moderasi tax amnesty (X8) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tax amnesty tidak memoderasi pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak karena berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara tax amnesty dengan sanksi) tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya tax amnesty memoderasi pengaruh sanksi maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya tax amnesty memoderasi pengaruh sanksi maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tidak signifikan menunjukkan bahwa tax amnesty tidak berpengaruh memoderasi pengaruh sanksi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti semakin wajib pajak memahami prosedur perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Sosialisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berarti semakin meningkatnya

sosialisasi perpajakan maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini wajib pajak UMKM sudah mendapat sosialisasi yang cukup akan ketentuan perpajakan UMKM.

4. Sanksi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, sanksi masih belum efektif dalam membuat wajib pajak jera dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan pengenaan sanksi pajak belum membuat kerugian yang besar untuk pihak UMKM.

5. Tax Amnesty tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Tax amnesty memoderasi pengaruh Pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

7. Tax amnesty memoderasi pengaruh Sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar.

8. Tax Amnesty tidak memoderasi pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk penelitian di masa yang akan datang:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Penelitian selanjutnya agar dilakukan terhadap seluruh UMKM wilayah kota Medan sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti mengucapkan terimakasih atas pendanaan penelitian Dosen Pemula kepada DRPM Kementerian Riset dan teknologi dengan nomor kontrak T/49/L1.3.1/PT.01.03/2019.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, Mohd, Odai Falah, Mohammad Al, and Alaa Musallam Albkour. 2013. "SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in ServicesMarketing Research." 13(6).
- Ghozali, Imam. (2012). *Structural Equation Modelling: Model alternative dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/Kmk.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kusumawati, Annisa Fitriana. 2019. "ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PP NO. 23 TAHUN 2018 DALAM RANGKA PENINGKATAN PENERIMAAN PPh FINAL (Studi Empiris Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa." *Universitas Muhammadiyah Surakarta* (23).
- Nasution, Syamsul Bahri Arifin dan Aulia Arief. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Accounting Analysis Journal* 3(2):177-86.
- Pamuji, Adi Ratno, Mochammad Djudi Mukzam, and Nengah Sudjana. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Pemilik UMKM Di KPP Pratama Malang Selatan)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 3(1):1-9.
- Pangkey, Milka Magrita, Jullie J. Sondakh, and Victorina Z. Tirayoh. 2017. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Dan Sesudah Pelaksanaan Tax Amnesty Di Kpp Pratama Manado." *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi* 12(2):513-22.
- Pratama, Remy Anugerah and Erly Mulyani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak , Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM." *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3):1-14.
- Rahayu, Nurulita. 2016. "Pengaruh Tax Amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap." 4(1):211-26.