

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEMUDAHAN MEMBAYAR PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

Yanik Nurisah

Yaniknurisah16@gmail.com

Akhmad Riduwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine whether tax understanding, ease of paying taxes, and Fiscus service affect the compliance of UMKM taxpayers implementing Government Regulation no. 23 of 2018. Taxpayers were listed on KPP Pratama Surabaya Krembangan. This research used quantitative research. The sample of this research obtained by purposive sampling method, i.e., sample selection with certain criteria. Respondents of this research were 90 respondents. Furthermore, this research used multiple linear regressions analysis. This research started by (a) Tax understanding had a positive effect on the compliance of UMKM taxpayers, (b) Ease of paying taxes had a positive effect on the compliance of UMKM taxpayers, (c) Fiscus service had a positive effect on the compliance of UMKM taxpayers. This meant, the efforts of the government related to the easiness of tax payment and fiscal service were succeeded in order to increase tax payers' obedience of UMKM. Likewise, the taxpayers were considered more understand related to their taxation obligation and also increased their tax payers' obedience of UMKM.

Keywords: tax understanding, ease of paying taxes, fiscus sevice, UMKM taxpayers compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018. Wajib pajak tersebut adalah yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan pemilihan sampel dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa: (a) Pemahaman Perpajakan berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, (b) Kemudahan Membayar Pajak berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, (c) Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan wajib pajak UMKM. Ini berarti upaya pemerintah akan hal kemudahan membayar pajak dan pelayanan fiskus telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan untuk wajib pajak dinilai semakin paham akan kewajiban perpajakannya dan hal itu juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak UMKM

PENDAHULUAN

Kementerian Koperasi dan Usaha Menengah mengatakan bahwa jumlah pelaku UMKM semakin meningkat dari tahun ke tahun selanjutnya. Dapat dilihat dari data yang telah diperoleh dari tahun 2017, pelaku UMKM tahun ini yaitu sebesar 3,1% dari total jumlah penduduk dan saat ini mengalami banyak peningkatan yakni sebesar 7% dari total jumlah penduduk di Indonesia. Pembangunan yang dilakukan bertujuan untuk kesejahteraan rakyat biasa yang disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional akan terlaksana

dengan baik apabila ada dana yang cukup memadai. Maka dalam hal ini harus ada kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Pemahaman akan pentingnya perpajakan masih menjadi masalah dikarenakan Wajib Pajak UMKM masih berpegangan bahwa perpajakan dianggap sebagai beban dalam usahanya serta Wajib Pajak UMKM masih memiliki pengetahuan yang relatif kurang akan pengetahuan perpajakannya (Aismawanto, 2018). Wajib pajak telah mendapat beban yang berat karena harus melaporkan system informasi yang sudah terutang dan harus melunasi pajak yang sudah terutang atau yang sudah mengangsur pajaknya dengan sendiri. Hal ini dapat menjadikan kebingungan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban dalam hal perpajakannya, karena hal semacam itu dapat menyebabkan menurunnya sikap patuh dari Wajib Pajak itu sendiri (Norsain dan Yasid, 2014).

Kemudahan Membayar Pajak juga didukung dengan jumlah petugas fiskus yang cukup memadai. Karena masih belum mencukupi jumlah pegawai yang berada di KPP Kota Surabaya pendistribusiannya minim dan kurangnya jumlah pegawai hal ini mampu menimbulkan tidak efektifnya pelayanan yang telah diberikan oleh pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Istigfarin dan Fidiana, 2018) Selain dari pelayanan yang telah diberikan oleh fiskus kemudahan membayar untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga melalui sistem administrasi yang baik (Aini dan Fidiana, 2017). Penerapan PP Nomor 46 Tahun 2013 di Kota Surabaya bahwa implementasi ketentuan ini dianggap tepat jika dilihat dari tujuan pemberlakuannya. Pasalnya dalam hal ini pajak diketahui dari perhitungan 1% dari peredaran bruto selama satu tahun.

Putri dan Satyawati (2016) memberikan ketetapan dalam penelitiannya yaitu sebagai berikut: Satu, Pihak KPP Pratama Surabaya Gubeng mengarah kurang aktif dalam melakukan ekstensifikasi PP Nomor 46 Tahun 2013. Dua, Pemilik UMKM yang berada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang tidak terdaftar menjadi wajib pajak UMKM mengarah dengan berniat menghindari kegiatan ekstensifikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Surabaya Gubeng. Tiga, terdapat rendahnya pemahaman pemilik UMKM yang berada di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang berstatus sebagai wajib pajak UMKM tentang bagaimana sistem perpajakan UMKM yang ada maupun yang telah diperbaharui.

Pendapatan terbesar yang diperoleh negara adalah berasal dari pajak, oleh sebab itu dalam hal ini pemerintah harus melakukan upaya untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak yang pada tahun 2015, realisasi yang ditemukan hanya sebesar 15% dari total target yang diharapkan. Dengan hal ini maka terbentuklah pendapatan yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Dengan adanya pendapatan yang tidak sesuai mendorong direktorat jendral pajak untuk membuat kebijakan pemerintah baru dimana dalam hal ini dapat ditunjukkan agar mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia dalam perpajakan (Maulida, 2018). Oleh sebab itu, peraturan perpajakan yang sudah ada terus dilakukan perbaikan atau pembaharuan bahkan penyempurnaan kebijakan untuk memberikan rasa keadilan, memajukan pelayanan kepada wajib pajak, memajukan suatu kepastian dan juga penegakan hukum, juga dapat memajukan keterbukaan untuk administrasi perpajakan yang sudah memberikan keadilan, keefektifan, dan tentunya hal itu mampu memajukan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini dapat dibuktikan dengan adanya perubahan peraturan terkait yakni PP Nomor 46 Tahun 2013 dan kemudian diperbaharui dengan PP Nomor 23 Tahun 2018. PP Nomor 46 Tahun 2013 memberikan tarif pajak sebesar 1% untuk UMKM dengan pendapatan yang diperoleh dari kegiatan usahanya dalam satu tahun maksimal Rp.4.800.000.000. Dalam perbulan akan dikenakan pajak 0,5% atas pendapatan usaha yang diperoleh perbulannya (www.pajak.go.id) Telah dilakukan penelitian Supadmi dan Dharma (2016) memberi penjelasan bahwa UMKM tidak setuju

dengan penerapan PP Nomor 46 Tahun 2013 dan juga dalam penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi wajib pajak dalam penerapan PP Nomor 46 Tahun 2013 menimbulkan ketidakpatuhan oleh Wajib Pajak UMKM. Juni 2018, pemerintah melakukan peluncuran Peraturan Pemerintah terbaru tentang perpajakan bagi pelaku UMKM yang telah tertuang dalam PP Nomor 23 Tahun 2018 yang berlaku pada tanggal 01 Juli 2018, dengan PP yang telah dilakukan pembaharuan ini adanya tarif pajak yang semula atau awalnya dari tarif 1% menjadi tarif 0,5% dengan pendapatan yang diperoleh dari kegiatan usahanya sebesar Rp.4.800.000.000 pertahun (www.pajak.go.id). Hal ini dilakukan karena penyesuaian dengan kondisi perekonomian terbaru. Pemerintah telah memberlakukan peraturan terbaru ini dan menetapkannya kepada sektor UMKM dikarenakan UMKM merupakan salah satu sektor yang mampu memberikan penerimaan negara yang tinggi melalui sektor perpajakan (Ditjen Pajak, 2018).

Pada penelitian ini maka peneliti mencoba untuk mengetahui kepatuhan internal dan serta kepatuhan eksternal yang akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM untuk menjalankan kewajiban akan perpajakannya. Kepatuhan internal dalam sebuah penelitian ini adalah bahwa wajib pajak memiliki pemahaman akan perpajakannya. Sedangkan kepatuhan eksternal yang telah ada di dalam penelitian ini adalah kemudahan akan membayar pajak yang dilakukan oleh aparat pajak dan tentunya kepatuhan eksternal disini juga termasuk dalam pelayanan fiskus yang diberikan oleh aparat atau bisa disebut petugas pajak.

Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi rumusan masalah yaitu apakah pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Kepatuhan

Dalam teori ini memberikan sebuah penjelasan tentang bagaimana suatu cara untuk menentukan penyebab atau motif perilaku dari seseorang. Teori ini diperkenalkan Freitz Heiser yang diarahkan untuk menggambarkan penjelasan dari bagaimana cara kita menilai orang secara berlebihan, tergantung makna apakah yang akan kita hubungkan (atribusikan) ke suatu perilaku tertentu (Ulfa, 2019). Dalam penelitian ini terdapat teori yang akan mengacu pada tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri maupun orang lain, yang dapat ditentukan apakah dari internal atau eksternal maka terlihat pengaruhnya akan individu tersebut. Penyebab perilaku seseorang dalam konteks penyebab internal cenderung mengacu pada aspek perilaku individual, sesuatu yang telah ada dalam diri manusia, sedangkan penyebab eksternal lebih mengacu pada lingkungan yang mempengaruhi perilaku tersebut (Sari, 2018).

Definisi Pajak

Pajak merupakan suatu iuran dari rakyat yang ditunjukkan atau diperuntukkan untuk kas Negara yang berdasarkan pada Undang-Undang yang bersifat memaksa dan serta bersifat mengikat. Dipergunakan untuk pembiayaan dan serta untuk membiayai pengeluaran pemerintah atau yang bersifat umum dengan tidak memperoleh imbalannya secara langsung (Mardiasmo, 2006:1). Pajak dari sudut pandang Perspektif lingkup ekonomi dapat diartikan sebagai hal yang beralihnya sumberdaya yang semula dimiliki oleh sektor privat menjadi milik sektor publik (Sutedi, 2011:1). Setelah dari pemahaman ini dapat disimpulkan bahwa dalam hal pajak akan terdapat dua situasi yang mampu merubah dan atau mampu mempengaruhinya. Pertama, dengan meningkatnya keuangan dari suatu negara dalam hal menyediakan suatu barang serta menyediakan jasa publik yang merupakan suatu

kebutuhan dari masyarakat. Kedua, dengan menurunnya kemampuan dari individu untuk penguasaan sumber daya maka kepentingan penguasaan barang dan jasa.

Fungsi Pajak

Pajak tentunya dapat dikatakan telah memiliki dua fungsi yakni Fungsi Penerimaan dan Fungsi mengatur. Menurut pengertian dari arti Fungsi Penerimaan, pajak dapat berfungsi sebagai suatu dari sumber dana yang dapat dipergunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran-pengeluaran yang ada dalam pemerintahan. Misalnya, pajak dapat dimasukkan sebagai sumber APBN penerimaan dalam Negeri. Sedangkan dalam Fungsi Mengatur, dalam pajak dapat dikatakan sebagai alat untuk mengatu ataupun melaksanakan kebijakan dalam bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, dalam pemberian tarif yang dikenakan dalam hal pajak yang lebih tinggi untuk suatu barang mewah dan juga minuman keras (Waluyo, 2014).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM merupakan jenis usaha yang dapat dipisahkan berdasarkan asset dan omset dalam satu tahun kegiatan usaha yang telah dilakukannya. Usaha Mikro memiliki kekayaan bersih (asset) paling banyak adalah sebesar Rp50.000.000 dan tidak termasuk tanah dan bangunan untuk suatu usaha, atau memiliki hasil dari penjualan (omset) per tahun maksimal senilai Rp300.000.000. Usaha Kecil dapat dikatakan memiliki kriteria kekayaan bersih (omset) lebih dari Rp50.000.000–Rp500.000.000 dan tidak termasuk tanah dan bangunan untuk usahanya. Atau memiliki hasil dari penjualan (omset) per tahun Rp300.000.000–Rp2.500.000.000. Usaha Menengah memiliki kriteria yang dapat dikatakan kekayaan bersih (asset) yang diperoleh lebih dari Rp500.000.000–Rp10.000.000.000 dan bukan termasuk tanah dan bangunan untuk usahanya, dan atau memiliki hasil penjualan (omset) per tahun lebih dari Rp2.500.000.000–Rp50.000.000.000.

Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk melaksanakan dan serta mampu menjalankan usaha yang telah dilakukannya, UMKM dapat dikatakan memiliki kriteria sebagai berikut: (a) Umumnya memulai usaha dengan modal sedikit dan memiliki keterampilan yang kurang dari pendiri atau pemiliknya, (b) Keterbatasan dalam hal sumber pendanaan dalam melakukan dan menjalankan usaha kecil dan menengah, (c) Pinjaman yang diberikan oleh pihak perbankan umumnya relative rendah, dikarenakan kurang mampunya dalam menyediakan jaminan, dan tentunya dalam melakukan pembukuan untuk usahanya, (d) Kebanyakan para pelaku UMKM belum mampu melakukan pencatatan atau dalam penyusunan laporan keuangan.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman merupakan suatu kemampuan yang ada didalam diri seseorang untuk mengerti dan atau mampu memahami sesuatu dengan kata lain mengetahui bagaimana sesuatu dapat di lihat dari berbagai segi. Seseorang akan dikatakan memahami suatu apabila seseorang tersebut dapat memberikan penjelasan dan serta dapat meniru hal tersebut dan mengungkapkannya dengan bahasanya sendiri (Ulfa, 2019).

Pengaruh Pemahaman Perpajakan.

Pemahaman yang dimaksudkan adalah yang mengacu pada Pemahaman Wajib Pajak tentang bagaimana suatu peraturan perpajakan yaitu cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan yang sedang berlaku pada saat ini. Peraturan perpajakan ialah sebuah peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah yang tentunya dinilai mampu mengatur akan hal pajak, yang mendasari setiap pengenaan, penetapan, penarikan, pemungutan, dan serta penagihan pajak oleh pemerintah kepada masyarakatnya sebagai pelaksana pemenuhan

kewajiban dibidang perpajakan (Pandiangan, 2014).

Kemudahan Membayar Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kemudahan sendiri telah memiliki arti mudah atau dapat dikatakan tidak sulit dalam memahami atau tentunya dalam melakukan suatu hal (Mahirjanto, 1955:249). Dalam hal akan kemudahan akan membayar pajak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak tidak akan merasa ataupun mengalami kesulitan dalam hal menghitung dan serta menyetorkan jumlah pajak yang telah terhutang dan tentunya sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan yang sedang berlaku pada saat ini. Sedangkan untuk pemerintah sendiri tentunya telah mengeluarkan kebijakan dengan berbagai macam upaya seperti telah melakukan perubahan dalam perundang-undangan tentang ketentuan umum dan tentang tata cara perpajakan yaitu dengan suatu sistem yang bernama self assesment system, dimana dalam sistem ini wajib pajak diberikan wewenang sepenuhnya atau seluasluasnya untuk menghitung sendiri jumlah besarnya pajak yang harus dibayarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ulfa, 2019).

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan salah satu cara yang dapat diberikan oleh petugas pajak atau yang bisa disebut fiskus untuk mempermudah dan memperlancar segala urusan dan serta keperluan yang dibutuhkan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam hal perpajakannya (Arum,2012). Fiskus diupayakan maupun diusahakan harus mampu berkompeten dalam bidangnya kompeten yang dimaksud disini bisa meliputi keahlian, pengetahuan dan tentunya pengalaman akan kebijakan perpajakan serta administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2018. Peredaran Bruto (omzet) merupakan jumlah peredaran omzet atau pendapatan yang diterima dari kegiatan semua counter atau gerai dan lain sebagainya yang sejenisnya, baik pusat maupun cabang. Pajak yang terutang dan yang harus dibayar adalah sebesar 0,5 % dari jumlah peredaran bruto atau omzet (Yuniar, 2019). Contoh dari objek pajak yang tidak dikenai Pajak Penghasilan sesuai dengan Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 adalah: Penghasilan yang telah dan yang akan didapatkan atau yang telah diperoleh Wajib Pajak pribadi dari kegiatan jasa yang sehubungan dengan pekerjaan; Penghasilan yang telah diterima atau telah diperoleh maupun yang telah diterima dari luar negeri yang pajaknya telah terutang dan atau telah dibayar di luar negeri; Penghasilan yang telah dikenai Pajak Penghasilan yang telah bersifat final sesuai dengan yang telah ada didalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku pada saat ini; dan Penghasilan yang telah dikecualikan sebagai objek pajak. Jasa yang sehubungan dengan pekerjaan bebas sebagaimana yang telah disebut diatas meliputi: Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang dapat terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, PPAT, dan aktuaris; Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan atau peragawati, pemain drama, dan penari; Olahragawan; Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator; Pengarang, peneliti, dan penerjemah; Agen iklan; Pengawas atau pengelola proyek; Perantara; Petugas penjaja barang dagangan; Agen asuransi; Distributor perusahaan pemasaran berjenjang atau penjualan langsung dan kegiatan sejenis lainnya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang telah dijelaskan bahwa kepatuhan

yaitu berarti tunduk atau dikatakan patuh pada ajaran maupun peraturan yang telah berlaku. Kepatuhan merupakan suatu motivasi yang ada di dalam diri seseorang, kelompok maupun organisasi untuk melakukan suatu perbuatan maupun tidak yang telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Jatmiko, 2006). Jadi Wajib Pajak yang dikatakan patuh adalah Wajib Pajak yang taat dalam hal melakukan dan serta melaksanakan tugas dan serta melaksanakan kewajibanya dalam hal perpajakan yang tentunya telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan pada saat ini (Saputro, 2015).

Berdasarkan teori kepatuhan pajak yang telah dijabarkan maka dalam penelitian ini mengacu pada teori IRS yang telah dikombinasikan dengan PP Nomor 23 Tahun 2018, yang dapat pula ditentukan indikator-indikatornya sebagai berikut: Kepatuhan Pengisian SPT (*Filling Compliance*) Kepatuhan Pembayaran (*Payment Compliance*, dan Kepatuhan Pelaporan (*Reporting Compliance*).Kepatuhan Pengisian SP (*Filling Compliance*) merupakan kepatuhan dalam pengisian SPT terkait pada PP Nomor 23 Tahun 2018, yang dalam hal ini berkaitan dengan kepatuhan dalam melakukan pelaporan serta pengisian SPT pajak penghasilan final secara tepat waktu. Kepatuhan Pembayaran (*Payment Compliance* adalah Wajib Pajak UMKM harus dan wajib melakukan serta menjalankan penyetoran atau pembayaran pajak final sesuai dengan PP Nomor 23 Tahun 2018 secara tepat waktu yaitu pada tanggal 15 pada bulan berikutnya. Wajib Pajak harus dan wajib akan sadar dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak meskipun tidak terdapat pengendalian pajak seperti pemeriksaan serta sanksi. Kepatuhan Pelaporan (*Reporting Compliance*) Wajib Pajak UMKM tentunya dituntut untuk melakukakn serta melaksanakan perhitungan pajaknya secara benar yaitu sebesar 0,5% dari omset setiap bulannya. Sehingga besarnya pajak yang harus dilaporkan akan sama besarnya dengan keadaan yang sebenarnya (Rosella, 2015).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sari (2018) mengatakan dalam penelitiannya bahwa peraturan pajak adalah merupakan suatu peraturan tentang bagaimana suatu kebijakan perpajakan yang telah dikeluarkan dan atau telah ditetapkan oleh institusi pemerintahan terkait yang berwenang telah mengatur bagaimana tentang pajak dan masyarakat sebagaimana untuk memenuhi kewajiban dibidang perpajakan. Wajib pajak harus mampu mengetahui dan serta memahami seberapa besarnya pajak yang telah terutang, dan serta kapan pajak itu harus dibayarkan, serta mengetahui batas waktu dalam pembayaran perpajakannya (Waluyo, 2014). Wajib Pajak yang belum mampu memahami peraturan tentang perpajakan yang telah berlaku dapat menjadikan wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban akan perpajakannya. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam hasil penelitian dari Prawagis (2016), Primandani dan Syafi (2017) serta Sari (2018) yang telah menyatakan bahwa pemahaman perpajakan mampu memudahkan wajib pajak untuk meningkatkan rasa patuh terhadap dan serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan hal perpajakannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka rumusan hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengaruh Kemudahan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kemudahan akan membayar pajak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak tidak akan merasa mengalami kesulitan dalam hal menghitung dan serta menyetorkan jumlah pajak yang telah terhutang dan tentunya sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan. Sedangkan untuk pemerintah tentunya telah mengeluarkan kebijakan dengan upaya melakukan perubahan dalam perundang-undangan tentang ketentuan umum dan tentang bagaimana tata cara akan perpajakan yaitu dengan suatu sistem yang bernama self assesment system, dimana dalam sistem ini wajib pajak akan diberikan

wewenang atau kekuasaan sepenuhnya dan seluas-luasnya untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang telah terhutang dan yang harus dibayar. Didalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Nayoan, 2016) menyatakan bahwa kemudahan dalam hal perpajakan sangat berpengaruh untuk Teori Kepatuhan, Faktor Eksternal Faktor Internal, Kemudahan, Membayar Pajak, Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Pelayanan Fiskus, meningkatkan sikap patuh terhadap Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka rumusan hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah: H₂: Kemudahan Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pajak atau yang biasa disebut petugas fiskus dalam mempermudah dan memperlancar wajib pajak dalam menjalankan dan atau melaksanakan kewajiban akan perpajakannya banyak cara yang dapat dilakukan oleh petugas pajak yakni dengan cara melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan atau wajib pajak untuk membayar serta menyetorkan kewajiban dalam hal perpajakannya dan tentunya menyampaikan dan melaporkan SPT secara tepat waktu yang telah ditentukan, pemberian penyuluhan yang mampu dilakukan dari berbagai media secara langsung akan halnya seperti penanyangan iklan di televisi serta radio. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuniar (2019) dan Rahman (2011) pelayanan fiskus sangat berpengaruh untuk meningkatnya rasa patuh terhadap wajib pajak UMKM. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka rumusan hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

H₃: Pengaruh Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kasual. Penelitian Kasual Komporatif (*Casual-Comporative Research*) yang merupakan suatu penelitian yang akan meneliti bagaimana suatu pengaruh antara satu variabel atau lebih terhadap variabel yang lain, yang tentu mengandung hubungan antara hubungan sebab dan hubungan akibat yang dapat ditimbulkan dari hubungan tersebut. Sehingga didalam penelitian ini akan terdapat variabel independen (sebab) dan variabel dependen (akibat) (Sugiyono, 2017). Jenis penelitian yang digunakan merupakan metoda kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap suatu pengaruh atas suatu hubungan antar variabel yang menggunakan data berupa angka untuk melakukan analisis mengenai hal yang ingin untuk diketahui (Kasiram, 2008). Populasi yang dipilih dan yang telah diputuskan untuk digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan yang memiliki pendapatan dari usaha yang dilakukan tidak lebih dari Rp4.800.000.000 dalam satu tahun. Sehingga diperlukan data Sekunder yang diperoleh dari hasil kuisioner yang akan dibagikan kepada Wajib Pajak yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang telah ditetapkan dan digunakan untuk melakukan penelitian ini yang ada didalam penelitian ini adalah bagian dari jumlah dan tentunya serta karakteristik yang telah dimiliki dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017:137). Penelitian ini menggunakan suatu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Purposive Sampling. Menurut Sugiyono (2017:144) *Purposive Sampling* yang dimaksud adalah merupakan suatu teknik penentuan

sampel yang ada dalam penelitian dengan suatu pertimbangan tersendiri atau dengan menetapkan suatu kriteria tertentu. Dalam penelitian ini telah ditetapkan sampelnya yakni sebagai berikut: UMKM baik orang pribadi maupun badan usaha yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan dan tentunya telah memiliki NPWP, UMKM Wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang telah memiliki peredaran bruto atau pendapatan yang diterima dari kegiatan usahanya kurang dari Rp4.800.000.0000 dalam satu tahun. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Supadmi dan Dharma, 2016):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel/jumlah responden

N : Ukuran populasi

e : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir; e = 0,1

Teknik Pengumpulan Data

Terkait jenis data Penelitian ini menggunakan jenis data subjek. Data subjek sendiri memiliki arti suatu jenis data yang dapat berupa sebuah opini, sikap, pengalaman, maupun karakteristik seseorang maupun kelompok yang telah ditetapkan menjadi subjek (responden) dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sumber data Sekunder yang diperoleh atau diambil secara langsung dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuisioner yang telah disebarakan secara langsung kepada Wajib Pajak UMKM yang telah memiliki pendapatan dari usaha yang dilakukan kurang dari Rp4.8000.000 pertahun dan tentunya telah terdaftar di KPP Pratama Pabean Cantikan Surabaya.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Variabel Independen atau yang bisa disebut dengan variabel bebas adalah suatu variabel yang dapat mempengaruhi perubahan maupun timbulnya variabel dependen atau variabel terkait (Sugiyono, 2017:61). Penelitian ini memiliki variabel independen yakni pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, dan pelayanan fiskus. Pertama, Pemahaman Wajib Pajak UMKM tentang peraturan perpajakan merupakan bagaimana cara Wajib Pajak dalam memahami dan serta melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku (Primandani dan Syafi, 2017).

Kedua, variabel kemudahan membayar pajak dapat diukur menggunakan indikator yakni: adanya tempat pelayanan terpadu memberikan kemudahan bagi wajib pajak, kehadiran pojok pajak memberikan bagi wajib pajak, kehadiran tax center memberikan kemudahan bagi wajib pajak, dengan pelaporan secara online seperti e-filling; e-bukti potong; e-payment memberikan kemudahan bagi wajib pajak, adanya call center memberikan kemudahan bagi wajib pajak (Purnamasari, 2015). Ketiga, variabel pelayanan fiskus dapat diukur menggunakan indikator yakni: pelayanan yang diberikan petugas pajak, penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban, pemberian respon yang diberikan petugas pajak atas keberatan wajib pajak, pembayaran dan pelunasan pajak dilakukan dengan cara yang mudah dan efisien (Sari,2017).

Variabel Dependen

Variabel dependen atau bisa yang disebut dengan variabel terikat yang merupakan

suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas yang ada dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2017:39). Variabel dependen yang terdapat dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kepatuhan akan perpajakan yang ditunjukkan oleh Wajib Pajak UMKM dalam penelitian ini mengarah kepada kesesuaian kepatuhan Wajib Pajak penelitian Rosella (2015) yakni: menghitung pajak penghasilan dengan benar, menyetorkan pajak penghasilan secara tepat waktu, melaporkan pajak penghasilan secara tepat waktu.

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan sebuah metode untuk mengetahui dan tentunya untuk menganalisis suatu data kuantitatif supaya memperoleh suatu gambaran tentang bagaimana suatu kegiatan yang telah dilakukan penelitiannya. Penelitian deskriptif tentunya akan berfokus dengan fakta dan atau peristiwa yang akan diperoleh didalam penelitian ini. Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang akan menunjukkan hasil range, pengukuran rata-rata (*mean*), standar deviasi, dan nilai maksimum-minimum (Ghozali, 2006:147).

Uji Instrumen

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas menurut Ghozali (2016: 45) dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya dari sebuah kuisioner. Penelitian ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya dibawah dari 5% (*level of significance*) dapat menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai suatu pembentuk bagi indikator yang ada dalam suatu penelitian. Dasar analisis yang dapat dipergunakan untuk menguji validitas sebagai berikut, yakni: (1) jika nilai dari $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka butir jawaban dari responden maupun variabel tersebut tidak valid, (2) Jika nilai $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir jawaban responden maupun variabel tersebut valid. Uji reabilitas dipergunakan untuk dapat mengetahui konsistensi atau alat ukur, apakah alat ukur tersebut yang telah dipilih dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang, Reabilitas merupakan suatu angka yang dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama (Ghozali, 2016:53). Cara yang dapat digunakan untuk menguji reabilitas kuisioner dengan cara menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria dalam pengujian uji reabilitas yakni: (1) Jika nilai dari $(\alpha) > 0,70$ konstruk (variabel) memiliki reabilitas, (2) Jika nilai dari $(\alpha) < 0,70$ termasuk (variabel) tidak memiliki reabilitas (Ghozali, 2016:54).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dapat dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel yang ada didalam penelitian baik variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak yang ada dalam suatu hasil penelitian Dalam prinsipnya uji normalitas dapat diketahui dengan melihat persebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat dari histogram dari residualnya (Ghozali, 2006:147).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat bertujuan untuk menghindari suatu kebiasaan dalam suatu proses pengambilan kesimpulan dari suatu penelitian yang mengenai tentang pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pendektesian multikolinearitas dapat dideteksi dari output SPSS dalam tabel Coefficients dengan menggunakan suatu model (Ghozali, 2016:106). Jika nilai VIF (*Variance Inflation*

Factor) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1. Maka nilai umum yang dapat dipakai dalam penelitian ini jika nilai VIF yakni: a) Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai dari VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, b) Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10 maka dinyatakan telah terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan Variance dari nilai residual dalam satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2006:125). Untuk mengetahui apakah terdapat ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat digunakannya grafik diantara ZPRED (prediksi variabel dependen) dengan SRESID (nilai residunya) yang familiar diketahui dengan grafik Scatterplot. Untuk hal ini mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah apabila grafik plot menunjukkan suatu pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas dalam sebuah hasil penelitian. Dan jika apabila grafik plot tidak membentuk suatu pola tertentu dan telah titik-titik tersebut dan telah menyebar dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada hasil penelitian tersebut

Uji Kelayakan Model

Analisis Regresi Linier Berganda

Dipergunakan untuk menguji suatu hipotesis yang ada didalam suatu penelitian, dengan menggunakan suatu alasan bahwa alat ini mampu digunakan sebagai model prediksi atau jawaban sementara akan variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang dapat digunakan untuk penelitian ini dengan mengadopsi regresi milik Yuniar (2019) yakni:

$$KWP = a + \beta_1PP + \beta_2KMP + \beta_3PF + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak.

a : Konstanta.

$\beta_{1,2,3}$: Koefisien regresi dari variabel independen.

PP : Pemahaman Perpajakan.

KMP : Kemudahan Membayar Pajak.

PF : Pelayanan Fiskus.

e : *Error term*.

Uji Koefisien Determinasi (R)

Digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi merupakan model yang menjelaskan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1 (Ghozali, 2016: 97). Penjelasan sebagai berikut: (a) Jika R^2 mendekati angka 1 (lebih besar dari nilai R^2), berarti kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dan kontribusinya lebih kuat pada saat yang bersamaan, maka model dianggap layak, (b) Jika R^2 mendekati angka tersebut 0 (lebih kecil dari nilai R^2), hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen melemah pada saat yang bersamaan, sehingga model tersebut dianggap tidak layak (Ghozali, 2016).

Uji F

Tujuan dari uji ini adalah untuk menunjukkan apakah semuavariabel independen yang ada didalam penelitian ini telah dimasukkan kedalam model yang telah mempunyai

pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen yang ada dalam suatu penelitian (Ghozali, 2016:96). Uji ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai dari probabilitas dengan nilai α yang telah ditentukan. Dimana dalam pengujian ini dipergunakannya tingkat signifikansi 0,05 atau 5% dengan kriteria: (a) jika nilai signifikansi $< 0,05$ yang menunjukkan bahwa uji model ini telah layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini, (b) jika nilai signifikansi $> 0,05$ menunjukkan bahwa uji dari model tidak layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pada dasarnya uji statistik t dipergunakan dengan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan bagaimana variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Pengujian ini dilakukannya suatu pengamatan akan nilai signifikan t akan tingkat α yang dipergunakan sebesar 0,05 atau 5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan signifikan 0,05 dengan kriteria sebagai berikut: (a) Jika nilai signifikan t $< 0,05$ maka H_0 tolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh akan variabel dependen, (b) Jika nilai signifikan t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif pada penelitian ini didasarkan pada jawaban responden yakni yang dimaksud responden adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan dengan berbagai pernyataan. Analisis deskriptif variabel dalam penelitian ditunjuk dalam Tabel 1 sebagai berikut ini:

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	90	8	16	12,12	2,402
KMP	90	20	30	25,46	2,923
PF	90	7	16	10,84	2,454
KWP	90	5	12	9,17	1,868
Valid N (listwise)	90				

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Tabel 2
Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju/ SS	4	1
Setuju/ S	3	2
Tidak Setuju/ TS	2	3
Sangat Tidak Setuju/ STS	1	4

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan nilai tertinggi dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang peneliti tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil penyebaran kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi masing-masing peneliti

diambil dari banyaknya pernyataan dalam kuesioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (4) yang telah ditetapkan. Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang interval yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah, sedangkan menghitung panjang kelas dengan cara rentang interval dibagi dengan jumlah kelas (Azwar, 2015).

Variabel Pemahaman Perpajakan dengan jumlah 4 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

$$\text{Nilai tertinggi } 4 \times 4 = 16$$

$$\text{Nilai terendah } 4 \times 1 = 4$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel pemahaman perpajakan sebesar $((16-4)/4) = 3$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut:

Nilai 4-7 dirancang untuk kriteria "Sangat Tidak Setuju", Nilai 7-10 dirancang untuk kriteria "Tidak Setuju", Nilai 10-13 dirancang kriteria "Setuju", Nilai 13-16 dirancang untuk kriteria "Sangat Setuju".

Variabel Pemahaman Perpajakan berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 8 dan memiliki nilai maksimum sebanyak 16, serta rata-rata 12,12 dan memiliki nilai standart deviation 2,402. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kemudahan Membayar Pajak dengan jumlah 8 pernyataan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga: Nilai tertinggi $8 \times 4 = 32$
Nilai terendah $8 \times 1 = 4$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel kemudahan membayar pajak sebesar $((32-4)/4) = 7$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut:

Variabel Kemudahan Membayar Pajak berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 20 dan memiliki nilai maksimum sebanyak 30, serta rata-rata 25,46 dan memiliki nilai standart deviation 2,923. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika Kemudahan Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Pelayanan Fiskus dengan jumlah 4 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

$$\text{Nilai tertinggi } 4 \times 4 = 16$$

$$\text{Nilai tertinggi } 4 \times 1 = 4$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel pelayanan fiskus sebesar $((16-4)/4) = 3$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut: Nilai 4-7 dirancang untuk kriteria "Sangat Tidak Setuju", Nilai 7-10 dirancang untuk kriteria "Tidak Setuju", Nilai 10-13 dirancang kriteria "Setuju", Nilai 13-16 dirancang untuk kriteria "Sangat Setuju".

Variabel Pelayanan Fiskus berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 7 dan memiliki nilai maksimum sebanyak 16, serta rata-rata 10,84 dan memiliki nilai standart deviation 2,454. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan jumlah 3 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

$$\text{Nilai tertinggi } 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Nilai terendah } 4 \times 1 = 4$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel pelayanan fiskus sebesar $((16-4)/4) = 3$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut: Nilai 4-7 dirancang untuk kriteria "Sangat Tidak Setuju", Nilai 7-10 dirancang untuk kriteria "Tidak Setuju", Nilai 10-13 dirancang kriteria "Setuju", Nilai 13-16 dirancang untuk kriteria "Sangat Setuju".

Variabel Pelayanan Fiskus berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 7 dan memiliki nilai maksimum sebanyak 16, serta rata-rata 10,84 dan memiliki nilai standart deviation 2,454. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan jumlah 3 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

$$\text{Nilai tertinggi } 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Nilai terendah } 4 \times 1 = 4$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar $((12-4)/4) = 2$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut: Nilai 4-6 dirancang untuk kriteria "Sangat Tidak Setuju", Nilai 6-8 dirancang untuk kriteria "Tidak Setuju", Nilai 8-10 dirancang untuk kriteria "Setuju", Nilai 10-12 dirancang untuk kriteria "Sangat Setuju".

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 5 dan memiliki nilai maksimum 12, serta rata-rata 9,17 dan memiliki nilai standart deviation 1,868. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika pertanyaan yang ada didalam kuesioner berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel pelayanan fiskus sebesar $((16-4)/4) = 3$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut: Nilai 4-7 dirancang untuk kriteria "Sangat Tidak Setuju", Nilai 7-10 dirancang untuk kriteria "Tidak Setuju", Nilai 10-13 dirancang kriteria "Setuju", Nilai 13-16 dirancang untuk kriteria "Sangat Setuju".

Variabel Pelayanan Fiskus berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 7 dan memiliki nilai maksimum sebanyak 16, serta rata-rata 10,84 dan memiliki nilai standart deviation 2,454. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori "Sangat Setuju", hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan jumlah 3 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 4 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

$$\text{Nilai tertinggi } 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Nilai terendah } 4 \times 1 = 4$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interval kelas untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar $((12-4)/4) = 2$, dari perhitungan ini maka penulis menentukan kriterianya sebagai

berikut: Nilai 4-6 dirancang untuk kriteria “Sangat Tidak Setuju”, Nilai 6-8 dirancang untuk kriteria “Tidak Setuju”, Nilai 8-10 dirancang untuk kriteria “Setuju”, Nilai 10-12 dirancang untuk kriteria “Sangat Setuju”.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebanyak 5 dan memiliki nilai maksimum 12, serta rata-rata 9,17 dan memiliki nilai standart deviation 1,868. Dalam kategori interval kelas termasuk dalam kategori “Sangat Setuju”, hal ini menandakan bahwa responden Sangat Setuju jika pertanyaan yang ada didalam kuesioner berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana akurat atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi (*pearson correlation*). Berikut ini telah disajikan dalam tabel yang menunjukkan hasil uji validitas dari keempat variabel yang digunakan pada penelitian ini yakni Pemahaman Perpajakan (PP), Kemudahan Membayar Pajak (KMP), Pelayanan Fiskus (PF), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

Tabel 3
Hasil Uji Validitas (PP)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
PP.1	0,762	0,205	Valid
PP.2	0,730	0,205	Valid
PP.3	0,797	0,205	Valid
PP.4	0,753	0,205	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan tabel uji validitas mengenai Pemahaman Perpajakan maka diketahui semua indikator dalam kuesioner Pemahaman Perpajakan dikatakan valid karena masing-masing dalam r hitung variabel $X_1 > r$ tabel. Untuk uji validitas mengenai indikator variabel Kemudahan Membayar Pajak dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas (KMP)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KMP.1	0,291	0,205	Valid
KMP.2	0,631	0,205	Valid
KMP.3	0,615	0,205	Valid
KMP.4	0,602	0,205	Valid
KMP.5	0,510	0,205	Valid
KMP.6	0,611	0,205	Valid
KMP.7	0,585	0,205	Valid
KMP.8	0,465	0,205	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan tabel uji validitas mengenai Kemudahan Membayar Pajak maka diketahui semua indikator dalam kuesioner Kemudahan Membayar Pajak dikatakan valid karena masing-masing dalam r hitung variabel $X_2 > r$ tabel. Untuk uji validitas mengenai indikator variabel Pelayanan Fiskus dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas (PF)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
PF.1	0,853	0,205	Valid
PF.2	0,857	0,205	Valid
PF.3	0,627	0,205	Valid
PF.4	0,664	0,205	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan tabel uji validitas mengenai Pelayanan Fiskus maka diketahui semua indikator dalam kuesioner Kemudahan Pelayanan Fiskus dikatakan valid karena masing-masing dalam r hitung variabel $X_3 > r$ tabel. Uji validitas Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak disajikan pada Tabel 6 di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Validitas (KWP)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KWP.1	0,705	0,205	Valid
KWP.2	0,810	0,205	Valid
KWP.3	0,621	0,205	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan Uji validitas variabel Y diatas bisa dikatakan seluruhnya valid karena setiap indikator pada variabel Y tersebut r hitung $> r$ tabel, seperti yang paling besar nilai hitung nya ada di indikator ke kedua dimana r hitung mencapai hingga 0,810.

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas akan menunjukkan sejauh manakah alat ukur dapat diandalkan. Kuesioner akan dianggap reliabel apabila jika jawaban seseorang akan suatu pertanyaan adalah konsisten. Pada penelitian ini untuk pengukuran akan reabilitas menggunakan nilai dari nilai *Alpha Croncbach*. Dikatakan reliabel apabila *Alpha Croncbach* memiliki nilai $> 0,6$ maka dalam penelitian ini item pertanyaan dikatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil tabel dari uji reliabilitas:

Tabel 7
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
PP	0,755	4	Realibel
KMP	0,657	8	Realibel
PF	0,751	4	Realibel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
KWP	0,780	3	Realibel

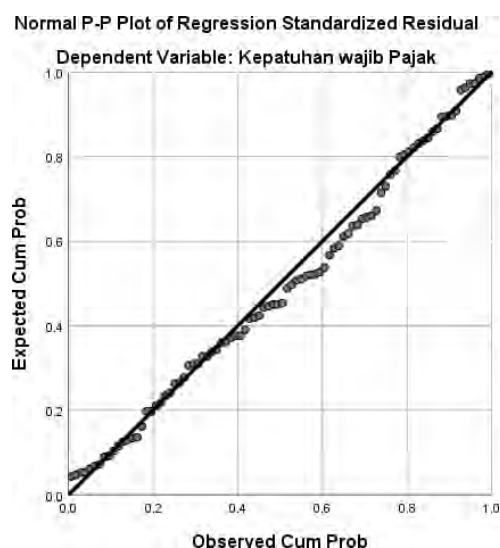
Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dalam Tabel 7 yang tertera diatas, memberikan jawaban bahwa nilai dari *Alpha Croncbach* dalam setiap variabel pada penelitian ini lebih besar dari 0,6, dengan hasil ini maka item-item pertanyaan yang telah digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji Normalitas Data ini adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, dan variabel independen maupun keduanya mempunyai distribusi yang dapat dikatakan normal atau mungkin dapat dikatakan sebaliknya atau tidak normal. Untuk menjawab akan hal itu maka perlunya mengetahui data tersebut normal atau tidak, salah satu cara yakni dengan menggunakan pendekatan grafik, yakni grafik Normal P-P of *Plot Regression Standart*. Data akan dikatakan berdistribusi secara normal jika data yang menyebar sekitar garis diagonal dan atau telah mengikuti dalam garis diagonal.



Gambar 1
Grafik Pengujian Normalitas Data
Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dapat dilihat dari Gambar 1 pada grafik normal plot terlihat apabila titik- titik telah menyebar disekitar garis diagonal dan telah mengikuti arah dari garis diagonal maka penelitian ini telah memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk dapat menunjukkan adanya korelasi atau suatu hubungan yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi dapat dikatakan baik seharusnya tidak terjadinya korelasi F antara variabel bebas. Berikut ini adalah hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
PP	0,516	1,939	Non Multikolinieritas
KMP	0,477	2,096	Non Multikolinieritas
PF	0,606	1,650	Non Multikolinieritas

a. Variabel dependen: KWP

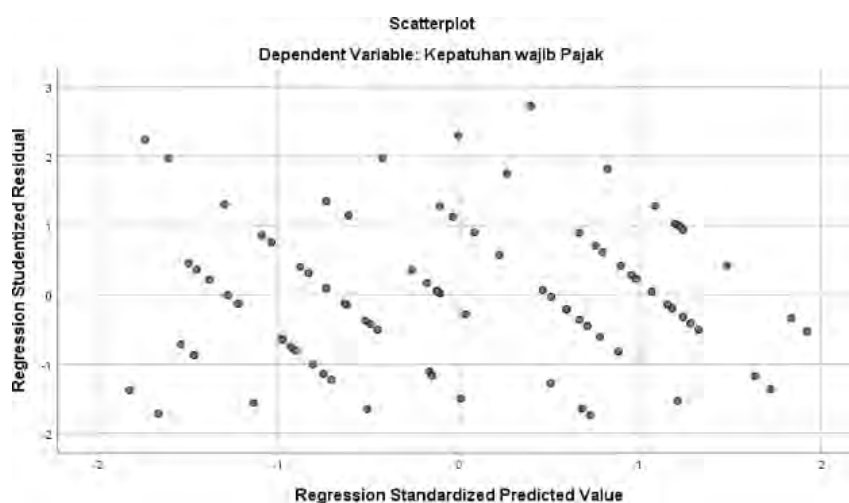
Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan mengetahui atau melihat nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dalam masing-masing dari variabel yang terikat. Apabila nilai dari $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,1$ maka model regresi

dari variabel tersebut bebas dari multikolinieritas. Dalam Tabel 8 diatas telah dijelaskan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel bebas memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai dari tolerance > 0,1. Jadi dapat diperoleh jawaban bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas. Sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut dinyatakan dengan baik.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat menunjukkan adanya ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang dikatakan baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pendekatan ada maupun tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan suatu metode yakni dengan menggunakan metode grafik scatterplot dengan cara melihat dengan ada maupun tidaknya pola tertentu. Berikut ini adalah hasil yang diperoleh dari uji heteroskedastisitas:



Gambar 2
 Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dari Gambar 2 yang telah tertera diatas dapat dilihat bahwa penyebaran akan titik- titik telah menyebar secara acak dan tentu tidak membentuk suatu pola yang jelas serta penyebaran titik-titik jelas tersebar diatas maupun angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui sejauh apakah pengaruh variabel Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan berikut akan digambarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9
 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			t	sig
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	Std. Error		
(Constant)	-3.027		0.759	-3.986	0.000
Pemahaman Pajak	0.145	0.187	0.050	2.926	0.004
Kemudahan membayar pajak	0.266	0.417	0.042	6.270	0.000

Pelayanan Fiskus	0.337	0.045	0.442	7.503	0.000
------------------	-------	-------	-------	-------	-------

a. Variabel dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dari tabel diatas maka perhitungan untuk persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini, yaitu:

$$KWP = (-3,027) + 0,145 PP + 0,266 KP + 0,337 PF + e$$

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Variabel	R	Adjusted R Square
1	0,905 ^a	0,819

a. Variabel Independen: PP,KMP,PF

b. Variabel Dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dari Tabel 10 dapat diketahui bahwa nilai dari R dapat menunjukkan bahwa seberapa kuat hubungan antara pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil diatas diperoleh nilai sebesar 0,905 atau 90,5%. Untuk nilai dari adjusted R square ditujukan untuk mengukur sejauh apakah hubungan kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terkait yakni didapatkan nilai sebesar 0,819 atau sebesar 81,9% kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak, dan serta pelayanan fiskus dan untuk sisa nilai sebesar 0,181 atau 18.1% dan tentunya dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang berada diluar model penelitian.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan Model (Uji F) bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian model apakah dapat dikatakan layak atau tidak. Suatu model dikatakan layak dengan ketentuan jika nilai signifikan $F < 0,05$, jika ini telah terpenuhi maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terkait. Dan jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka model dinyatakan tidak layak atau dinyatakan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terkait. Berikut adalah hasil dari uji kelayakan model (uji F):

Tabel 11

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) ANOVA^b

Variabel	Sig.	Keterangan
1 Regression Residual Total	,000 ^a	Modal Layak

a. Variabel Independen: PP,KMP,PF

b. Variabel Dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, tingkat signifikan yang dihasilkan sebesar $0,001 < 0,05$ dalam artian bahwa model regresi dalam penelitian ini dinyatakan layak digunakan pada

penelitian ini.

Hasil Uji t

Uji t ditujukan untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji t dipergunakan untuk mengetahui bagaimana signifikansi dari pengaruh variabel dependen dengan mengartikan variabel lain bersifat konstan. Uji t dilakukan dengan cara memperbandingkan t hitung dengan t table. Nilai dari t dipergunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Dan berikut ini adalah hasil dari uji t:

Tabel 12
Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	-3.027	0.759		-3.986	0.000
Pemahaman Pajak	0.145	0.050	0.187	2.926	0.004
Kemudahan Membayar Pajak	0.266	0.042	0.417	6.270	0.000
Pelayanan Fiskus	0.337	0.045	0.442	7.503	0.000

Variabel Dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dari Tabel 12 dapat diperoleh jawaban bahwa hasil dari uji t menunjukkan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yakni, pengujian hipotesis pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018 memiliki nilai koefisien regresi 2,926 yang menunjukkan arah positif. Untuk tingkat signifikansinya $0,004 < 0,05$, maka dari itu variabel pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diperoleh jawaban bahwa H1 yang memberikan pernyataan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.

Pengujian hipotesis kemudahan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018 memiliki nilai koefisien regresi 6,270 yang menunjukkan arah positif. Untuk tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, maka dari itu variabel kemudahan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diperoleh jawaban bahwa H2 yang memberikan pernyataan bahwa kemudahan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.

Pengujian hipotesis pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No.23 Tahun 2018 memiliki nilai koefisien regresi 7,503 yang menunjukkan arah positif. Untuk tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, maka dari itu variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diperoleh jawaban bahwa H3 yang memberikan pernyataan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018. Dari hasil diatas maka disimpulkan bahwa ketiga hipotesis berpengaruh positif terhadap variabel independen.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018

Pada penelitian ini telah dilakukan untuk meneliti bagaimana pengaruh Pemahaman Perpajakan (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka dari itu telah diperoleh kesimpulan bahwa H_1 yang telah menyatakan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018 telah diterima. Dalam penelitian ini Pemahaman Perpajakan telah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka dari itu terdapat indikator Pemahaman Perpajakan yang sudah seluruhnya terlaksana atau terealisasi dengan baik. Pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin orang paham akan perpajakannya maka akan timbul rasa patuh dalam dirinya untuk melaksanakan kewajiban dalam hal perpajakannya. Maka dari itu pemahaman perpajakan merupakan hal yang penting bagi kepatuhan wajib pajak yang beres dalam diri manusia. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan penerapannya PP No. 23 Tahun 2018 meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Ulfa (2019), Sari (2018) dan Nayoan (2016) yang menjelaskan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kemudahan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018

Pada penelitian ini telah dilakukan penelitian untuk meneliti bagaimana pengaruh Kemudahan Membayar Pajak (KMP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka dari itu telah diperoleh kesimpulan bahwa H_2 yang telah menyatakan bahwa Kemudahan Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018 telah diterima. Dalam penelitian ini Kemudahan Membayar Pajak telah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka dari itu terdapat indikator Kemudahan Membayar Pajak yang sudah seluruhnya terlaksana atau terealisasi dengan baik. Kemudahan membayar pajak adalah salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan dunia digital yang makin canggih sehingga membayar pajak sekarang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Dengan mudahnya membayar pajak ini merupakan upaya meningkatkan rasa patuh terhadap wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang merupakan pihak eksternal dalam kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan penerapannya PP No. 23 Tahun 2018 meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Primandi dan Syafi (2017) dan Yuniar (2019) yang mengatakan bahwa kemudahan membayar pajak diartikan bahwa wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam membayar kewajibannya dan selain itu pembayaran pajak bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dan tentunya juga bisa melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018

Pada penelitian ini telah dilakukan untuk meneliti bagaimana pengaruh Pelayanan Fiskus (PF) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka dari itu telah diperoleh kesimpulan bahwa H_3 yang telah menyatakan bahwa

Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018 telah diterima. Dalam penelitian ini Pelayanan Fiskus telah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka dari itu terdapat indikator Pelayanan Fiskus yang sudah seluruhnya terlaksana atau terealisasi dengan baik. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan kepada wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan secara signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan penerapannya PP No. 23 Tahun 2018 meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan Rahman (2011) dan Yuniar (2019) yang menerangkan bahwa semakin baik fiskus memberikan pelayanan seperti kooperatif dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi yang cukup, penegakan aturan perpajakan secara benar dan tepat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh pemahaman perpajakan, kemudahan membayar pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melaksanakan PP Nomor 23 Tahun 2018 dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa, yang pertama adalah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima, dikarenakan semakin paham wajib pajak terhadap perpajakannya maka akan meningkatkan rasa patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kesimpulan yang kedua adalah kemudahan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima, dikarenakan semakin mudah wajib pajak melaporkan dan menyetorkan kewajiban perpajakannya maka akan meningkatkan rasa patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Terakhir adalah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima, dikarenakan semakin baik pelayanan yang diberikan petugas fiskus kepada wajib pajak maka akan meningkatkan rasa patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Saran

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan diatas, penulis menyarankan bagi Dirjen Pajak yaitu untuk memperbaiki lebih baik lagi sistem kemudahan membayar pajak, dikarenakan selama proses penelitian penulis memperoleh keluhan tentang adanya kring pajak yang sulit untuk dihubungi. Untuk aspek lain dinilai telah sangat baik dan bisa untuk ditingkatkan lebih baik lagi demi meningkatnya kepatuhan wajib pajak UMKM. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini seperti berikut ini: Pertama, dalam hal variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM bisa ditambahkan seperti halnya Sanksi dan Keadilan perpajakan karena banyak variabel yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Kedua, dalam hal data, penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah teknik pengumpulan data tidak hanya melalui kuesioner mungkin bisa ditambah dengan metode wawancara. Ketiga, tempat penelitian, penulis menyarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas tempat penelitian karna banyak sekali KPP yang ada di Kota Surabaya dan mungkin bisa melakukan penelitian lain di wilayah Surabaya tidak di wilayah Surabaya Utara, guna menghindari hasil yang sama dan penyebaran subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Aditra, A. H. dan Handayani, S. G. 2016. Implementasi Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 tentang Penghasilan Final Usaha Mikro Kecil Menengah Kota Surabaya. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1).

- Aini, N. dan Fidiana, F. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(9).
- Aismawanto. 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Wajib Pajak UMKM. *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Direktorat Jenderal Pajak. 2018. Peraturan Pemerintah Pajak Penghasilan UMKM. <http://www.pajak.go.id/id/faq/29822/85-peraturan-pemerintah-pajak-penghasilan-umlm>. 25 Oktober 2019 (15.25).
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Istigfarin, N. dan Fidiana, F. 2018. Tax Amnesty Dari Perspektif Masyarakat Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 9(2), 142-156.
- Jatmiko, A. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang) *Tesis Program Magister Akuntansi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kasiram, M. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Universitas Islam Negri Malang. Press. Malang
- Mahirjanto, B. 1955. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Bintang Timur. Jakarta.
- Maulida, A. 2018. Kepatuhan Pembayaran Pajak Pada Pelaku UMKM Pasca Penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 di Kotagede Yogyakarta. *Jurnal UMKM Dewantara*, 1(2).
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan. Edisi Revisi*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Nayoan, N. 2016. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan membayar Pajak, dan Perubahan Tarif PP Nomor 46 Tahun 2016 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM Kota Pkanbaru). *JOM Fekon*, 3(1).
- Norsain dan Yasid. 20014. Pengaruh Perubahan Tarif, Kemudahan Membayar Pajak, dan Sosialisasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Persepsi Wajib Pajak UMKM. *Jurnal "PERFORMANCE" Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Pandiangan, L. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Erlangga. Jakarta.
- Pramusinta, E. dan Siregar, V. 2011. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA* 1(3), 960-970.
- Prawagis, D. F. 2016. Pengaruh Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Primandi, I. dan Syafi, I. H. 2017. Analisis Perilaku Kepatuhan, Pemahaman, Kemudahan Wajib Pajak UMKM terhadap PP Nomor 26 tahun 2013 pada KPP Pratama Mulyorejo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*.
- Purnamasari, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Surabaya Wonocolo). *Skripsi*. Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Putri, L. N. dan Satyawan, M .D. 2016. Evaluasi Kendala Ekstensifikasi Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Sesudah Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013. *Jurnal Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 1 (1)

- Rahman. 2011. Pengaruh Persepsi tentang sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 12(2).
- Rosella, V. 2015. Pengaruh Persepsi atas PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Saputro, E. A. 2015. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kemudahan Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak UMKM PP No. 46 Tahun 2013 (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Gubeng). *Skripsi*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Sari, P. S. 2018. Pengaruh Sanksi, Pemahaman, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis: *Pendekatan Kuantitatif; Kualitatif; Kombinasi dan R&D*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Alfabeta. Bandung.
- Supadmi, N.L dan Dharma, D. G. 2016. Persepsi Wajib Pajak atas Pemberlakuan PP Nomor 46 Tahun 2013 dan Pengaruhnya pada Kepatuhan Perpajakan (Studi kasus pada UMKM di Kota Denpasar). *Jurnal Ilmia Manajemen dan Akuntansi*, 95-107.
- Sutedi, A. 2011. *Hukum Pajak*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Ulfa, F. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018, Perubahan Tarif, dan Pemahaman Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Waluyo. 2014. Analisis Pemahaman Wajib Pajak dan Iklan Otoritas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas*, 8(3), 177-184.
- Yuniar, I. 2019. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Keadilan dan Kemudahan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP Nomor 23 Tahun 2018. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.