

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan aspek penting dalam kelangsungan negara Indonesia, dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak merupakan sumber internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan pajak dari awal tahun hingga Agustus 2022 telah mencapai Rp. 1.171,8 triliun atau telah mencapai 78,9% dari target yang dipatok dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) (kontan.co.id-jakarta). Seseorang harus memenuhi persyaratan subjektif dan objektif untuk menjadi wajib pajak. Sejak lahir, setiap orang telah memenuhi syarat subjektif, sedangkan pencapaian PTKP atau lebih memenuhi syarat objektif (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Setiap warga negara Indonesia yang berpenghasilan lebih dari PTKP wajib membayar pajak, dan setiap badan usaha wajib mendaftarkan sebagai wajib pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

UMKM merupakan usaha yang bersifat padat karya, tidak membutuhkan persyaratan tertentu seperti tingkat pendidikan, keahlian (keterampilan) pekerja, dan penggunaan modal usaha relatif sedikit serta teknologi yang digunakan cenderung sederhana. UMKM masih memegang peranan penting dalam perbaikan perekonomian Indonesia, baik ditinjau dari segi jumlah usaha, segi penciptaan lapangan kerja, maupun dari segi pertumbuhan ekonomi nasional yang diukur

dengan Produk Domestik Bruto. Di Indonesia, terdapat lebih dari 67 juta UMKM yang tersebar di beberapa provinsi. Namun, hanya 2,3 juta dari sekian banyak UMKM yang memiliki NPWP dan hanya setengah dari mereka yang rutin membayar pajak bahkan mungkin lebih sedikit sehingga tidak semuanya memiliki NPWP (Hestu Yoga Saksama,2020).

Meskipun seharusnya banyak UMKM di Indonesia memiliki dampak yang lebih besar dan penyerapan pajak, kenyataannya jauh dari harapan. Sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013, tarif pajak pertama bagi pelaku UMKM adalah 1% dari penghasilan bruto yang tidak melebihi 4,8 miliar dalam satu tahun kalender. Aturan tersebut kemudian diganti pada 1 Juli 2018 dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018. Pemerintah menyebutkan dalam aturan ini tarif pajak untuk UMKM adalah 0,5% dari penghasilan bruto, yang tidak melebihi Rp. 4,8 miliar dalam satu tahun kalender. Kebijakan ini berlaku bagi UMKM yang menjalankan perusahaan baik offline maupun online. Tujuan dari perubahan tarif pajak adalah untuk membantu pertumbuhan dan meringankan beban UMKM sehingga lebih banyak UMKM yang dapat membayar pajak. Indonesia memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tergolong rendah, tercermin dari tax ratio pada tahun 2018 yang hanya sebesar 11,5% jauh tertinggal dibanding negara lain yaitu sebesar 14-15% dan negara maju sebesar 24-26%. Penyebab rendahnya tax ratio adalah karena rendahnya penerimaan pajak itu sendiri. Kondisi ini mengindikasikan masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya perbedaan kepentingan antara wajib pajak dan pemerintah, wajib pajak berusaha agar membayar

pajak sekecil - kecilnya karena membayar pajak berarti mengurangi kemampuan ekonomis wajib pajak (Permata, Nurlaela, & Wahyuningsih, 2018). Perbedaan perspektif itu kemungkinan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sistem pemotongan dan pemungutan pajak di Indonesia khususnya pada pajak penghasilan (PPh) menganut *sistem self assessment*. *Self Assessment System* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Tiraada, 2013). Direktorat Jenderal Pajak melakukan langkah lebih lanjut untuk mendorong kepatuhan wajib pajak selain melakukan penyempurnaan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan memberikan pelayanan prima, sosialisasi, dan penyuluhan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, misalnya sikap, norma subjektif dan kontrol berperilaku. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak. (Supadmi, 2008) Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Penilaian sendiri digunakan di Indonesia dan wajib pajak dipercaya sepenuhnya harus memenuhi komitmen pembayaran pajak dengan menghitung, membayar dan mengajukan pajaknya sendiri. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan

salah satu tugasnya yaitu fungsi pelayanan untuk memastikan *self assessment* berjalan dengan baik.

Penggunaan sanksi perpajakan merupakan faktor kedua yang mungkin berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberi pelajaran kepada pelanggar pajak. Oleh karena itu, ada sanksi diasumsikan bahwa mereka yang dikenakan pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku juga dikenal sebagai "standar perpajakan". Untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang disebut sebagai biaya kepatuhan. Biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak tidak boleh memberatkan mereka dan tidak menghalangi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hukuman karena tidak mematuhi undang-undang perpajakan tidak hanya bersifat finansial (pengeluaran keuangan langsung), tetapi juga memakan waktu dan melelahkan secara mental (*psychological cost*). Kepatuhan pajak yang berbiaya tinggi, yang membuat masyarakat tidak mau membayar pajak. Menurut penelitian Prasetyo dari tahun 2008, beban kepatuhan pajak berdampak buruk terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang artinya apabila biaya pajak semakin tinggi maka yang membayar pajak semakin rendah. Penelitian ini mengacu pada Rifka Ayu Irawan (2022).

Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota Palopo terus tumbuh secara pesat dan signifikan. Perkembangan UMKM menurut data dari dinas koperasi dan UKM Kota Palopo dapat dilihat pada table 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1** Jumlah UMKM Kota Palopo Tahun 2018-2022

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH UMKM</b>
1	2018	6.744
2	2019	6.853
3	2020	11.022
4	2021	12.504
5	2022	14.048

*Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Kota Palopo*

Data Tabel 1.1 tercatat Dinas Koperasi dan UKM Kota Palopo sebanyak 14.048 pada tahun 2022, jenis usaha yang mendominasi di Kota Palopo adalah usaha mikro. Alasan melakukan penelitian di kota Palopo karena terpantau masih banyak umkm yang belum membayar pajak, namun jumlah UMKM setiap tahun terus bertambah sementara jumlah wajib pajak UMKM yang belum membayar pajak terus bertambah. Membayar pajak dan temuan studi yang tidak mendukung justifikasi tersebut di atas **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanski Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak.
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak
3. Bagaimana Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Membayar Pajak

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan - batasan masalah yaitu variabel independen yang diteliti adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak umkm cafe di kota Palopo.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kepatuhan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan menambah ilmu pengetahuan dalam perpajakan untuk menempuh jenjang srata satu.
2. Penelitian ini di harapkan masyarakat khususnya UMKM dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dengan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pajak dan manfaat pajak mempengaruhi individu warga negara dan stabilitas negara Indonesia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Theory Of Planned Behavior (TPB)**

Theory of planned behavior (TPB) menyatakan selain sikap terhadap perilaku

dan norma – norma subyktif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Jika niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak penelitalain seringkali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1980 dalam Anangga, 2012 dalam Nalendro,2014). Hambatan yang mungkin ada pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari diri sendiri maupun dari lingkungannya. Theory of planned behavior (TPB) relevan dengan penelitian ini. Bahwa individu dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan dipengaruhi lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subyektif yang mempengaruhi perilaku.

## **2.2 Definisi Perpajakan**

Pasal 23a UUD 1945 yang menyatakan bahwa “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk kepentingan negara diatur dengan undang-undang” merupakan landasan hukum perpajakan di Indonesia. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang atau badan yang bersifat memaksa tetapi tetap berdasarkan undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk



kebutuhan bangsa serta kemakmuran warga negara. Pajak didefinisikan sebagai iuran yang terutang oleh wajib pajak yang dikenakan paksaan dengan menerima kontraprestasi tidak langsung. (Bakkara, 2020) berpendapat bahwa masyarakat wajib membayar pajak. menurut undang-undang dan tidak menerima imbalan timbal (sebaliknya), yang dapat digunakan untuk menunjukkan dan mendanai pertumbuhan nasional secara langsung.

Sistem pemungutan pajak dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh (Assa, J.R., L. Kalangi, dan W, 2018) yaitu : Official Assesment System merupakan sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh aparat pajak fiskus. Dalam system ini utang pajak timbul apabila ada ketetapan pajak dari fiskus (sesuai dengan ajaran formil tentang timbulnya utang pajak). Jadi dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif, Self Assesment System merupakan sistem pemungutan pajak dimana wewenang besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sisten ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus bertugas memberikan penerangan dan pengawasan dan pengawasan dan With Holding System. Sistem ini merupakan

sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (yang bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak / fiskus).

### **2.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Umkm)**

Menurut UUD 1945 yang kemudian dikuatkan dengan TAP MPR

NO.XVI/MPR-RI/1998 tentang Ekonomi Politik dalam rangka Demokrasi Ekonomi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) harus diberdayakan sebagai bagian integral dari ekonomi kerakyatan yang mempunyai kedudukan, peran dan potensi yang strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang lebih seimbang, maju dan berkeadilan. Selanjutnya pengertian UMKM dilakukan melalui UU No. 9 Tahun 1999 yang diubah menjadi UU No. 20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah karena kondisi perkembangan yang semakin dinamis. Maka pengertian UMKM adalah Usaha Mikro adalah produktif milik orang dan atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro yang diatur dalam Undang-Undang. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dan dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung, usaha menengah atau besar yang memenuhi persyaratan Usaha Kecil sebagaimana ditentukan dalam undang-undang ini.

Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang beroperasi sendiri dan dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar Usaha dengan jumlah kekayaan, kekayaan bersih, atau hasil penjualan tahunan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. Usaha Besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari pada Usaha

Menengah yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan dan usaha asing yang beroperasi di Indonesia. Dunia Usaha terdiri dari Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah, dan Usaha Besar yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia dan menjadi bagian dari perekonomian Indonesia (Suci, 2017).

#### **2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak (Suhendri,2015). Dalam hal ini, kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak yang memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan. Pembayaran pajak yang benar merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi peraturan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Akibatnya, jumlah pajak yang harus dilaporkan akan sama dengan kenyataan (Ridhotin,N.F,2022). Menurut Rahayu (2010), bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Simanjutak dan Mukhlis (2012), Kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak. Menurut Safri (2013), ada beberapa indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut : 1. Membayar pajaknya tepat pada waktunya Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. 2. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak Seorang wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah

memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. 3. Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran Wajib pajak harus menghitung jumlah pembayaran dan mengetahui jatuh tempo pembayarannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. 4. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan Apabila seorang wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku maka akan menguntungkan pemasukan keuangan negara.

## **2.5 Kualitas Pelayanan Pajak**

Tingkat pelayanan yang diberikan otoritas pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan yang disebut dengan kualitas pelayanan. Akibatnya, kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Mei,2022) Kualitas pelayanan sangat penting dalam membantu kepatuhan wajib pajak, antara lain dengan memberikan pelayanan yang ramah dan melakukan sosialisasi perpajakan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya adalah persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak. Pelayanan pajak menurut (Caroko, B.,H.Susilo, 2015) “adalah proses pemberian bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”.

(Parasuraman,1985) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1. Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan bukti awal yang dapat ditunjukkan oleh organisasi penyedia jasa melalui penampilan bangunan, fasilitas fisik pendukung, peralatan dan pekerjaan. 2. Reliability, didefinisikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera,

akurat dan memuaskan. 3. Daya tanggap, artinya karyawan mau membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara tepat waktu dan tanggap. 4. Assurance, yaitu pengetahuan dan keterampilan pekerja yang menjamin bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang baik. 5. Empati, diartikan sebagai karyawan yang dapat menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Itu harus dilakukan secara berkesinambungan pelayanan yang berkualitas diartikan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan pastian hukum.

## **2.6 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan memastikan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi. Sanksi perpajakan lainnya merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi atau semakin berat sanksinya, maka semakin besar kerugian yang dialami wajib pajak (Maxuel, 2021). Denda pajak dikenakan sebagai akibat dari pelanggaran undang-undang dan peraturan perpajakan. Akibatnya, jika pelanggaran diperlukan, wajib pajak dapat menghadapi hukuman (Pebrina & Hidayatulloh, 2020).

Sanksi administrasi dan pidana adalah dua jenis sanksi pajak (Pujiwidodo, 2016). Sanksi Administrasi adalah pembayaran atas kerugian negara, terutama yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Ketentuan Umum Undang-

Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009, ada tiga jenis sanksi administrasi: Sebuah denda administrasi, yaitu sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi Administratif Berupa Bunga, antara lain: Bunga pembayaran, yaitu bunga karena tidak tepat waktu membayar pajak, dan pembayarannya dilakukan sendiri tanpa tagihan STP, SKPKB, atau SKPKBT. SSP digunakan untuk membuat diskon. Sanksi bunga ini meliputi : bunga karena pembetulan SPT, bunga karena dicicil atau penundaan pembayaran, bunga karena telat membayar, karena hanya ada dua jenis pajak sebenarnya terutang dan pajak sementara. Bunga penagihan adalah bunga karena pembayaran pajak yang tidak dilakukan dalam batas waktu pembayaran dengan menggunakan tagihan surat STP, SKPKB atau SKPKBT. Bunga ketetapan adalah bunga yang ditempatkan dalam surat ketetapan pajak tambahan pokok pajak. Durasi maksimum fase adalah 24 bulan.

Sanksi Administrasi Sanksi yang paling ditakuti wajib pajak adalah kenaikan. Pasalnya, jika sanksi tersebut dikenakan, jumlah pajak yang harus dibayar bisa berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan didasarkan pada persentase jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Sanksi yang meningkat biasanya dikenakan pada wajib pajak yang tidak memberikan informasi yang diperlukan dalam menghitung jumlah pajak yang terutang jika dilihat dari penyebabnya. (Resmi,2014,73) Kelalaian menyampaikan SPT (surat pemberitahuan) dalam jangka waktu yang ditentukan akan dikenakan denda sebesar Rp. 100.000 untuk pelapor yang terlambat. Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menyampaikan SPT Tahunan harus menyampaikan SPT berkala. Sanksi administrasi

diklasifikasikan menjadi tiga jenis berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Perpajakan Umum No.16 Tahun 2009 yaitu : Penjara adalah kejahatan yang ditujukan kepada wajib pajak atau pihak ketiga karena melakukan tindak pidana. Ketentuannya sama dengan mereka yang menghadapi denda pidana. Denda pidana adalah denda yang dikenakan kepada wajib pajak karena melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran atau sifat kejahatan. Penjara adalah kejahatan yang ditujukan kepada pejabat dan pembayar pajak karena melakukan kejahatan kejahatan.

## **2.7 Biaya Kepatuhan Pajak**

(Siti Kurnia Rahayu,2010:151), biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi persyaratan penghitungan pajak. Menurut (Safri Nurmantu,2008:58) memahami biaya kepatuhan pajak sangat penting untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak harus menanggung segala biaya, baik fisik maupun psikis mendefinisikan biaya transaksi dalam perhitungan pajak sebagai semua biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai dari aspek perencanaan perpajakan atas penanaman modal sampai dengan diterimanya keputusan Bandung dan diakhiri dengan pembayaran pajak. pajak terutang. Lebih lanjut, Sri Rahayu membagi biaya transaksi dalam penghitungan pajak menjadi biaya resmi dan biaya tidak resmi.

Dalam perhitungan pajak, biaya transaksi dinas adalah biaya-biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dan didukung dengan tanda terima resmi, seperti biaya fotokopi

dokumen. Biaya formulir pajak, biaya transportasi kunjungan wajib pajak ke tempat penyetoran pajak, kantor pajak, kantor konsultan, dan kantor pengadilan pajak, biaya pendidikan dan pelatihan pegawai di bidang perpajakan (seperti biaya kursus, seminar, dan workshop pajak), biaya penyimpanan dokumen perpajakan (yang harus disimpan selama sepuluh tahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan), dan biaya konsultasi pajak dengan akuntan.

Beberapa indikator biaya kepatuhan pajak yaitu : *Direct Money Cost* Biaya uang tunai (*cash*) yang dikeluarkan merupakan kewajiban pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan, seperti biaya konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan pembayaran pajak keduanya diganti. *Time Cost* yaitu waktu yang dihabiskan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, termasuk waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak untuk menyelesaikan SPT dan waktu yang dihabiskan untuk perjalanan dari dan ke kantor pajak. *Psychological Cost* adalah Stres, serta berbagai ketakutan dan kecemasan akibat penggelapan pajak.

## **2.8 Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian Rifka Ayu Irawan dan Anisa Putri (2022) Menggunakan variabel independent X1 : kualitas pelayanan petugas pajak, X2 : sanksi perpajakan, X3 : tarif pajak, X4 : Kondisi keuangan dan variabel dependent Y : kepatuhan wajib pajak umkm. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di kota Bekasi, sebaliknya tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm



di kota bekasi.

Pada penelitian Dhalifah Nur Rohmah dan Yuniarti Herwinarni (2018) menggunakan variabel Independen X1 : Norma subjektif, X2 : Kesadaran wajib pajak, X3 : Kualitas pelayanan, X4 : Sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependent Y : kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial variabel Norma Subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap Motorik Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan, variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada penelitian Denny Rahmawati dan Sri Rustiyaningsih (2021) menggunakan variabel Independen : X1 : Kualitas Pelayanan, X2 : Sanksi Perpajakan, X3 : Biaya Kepatuhan Pajak, X4 : Penerapan E-Filling, X5 : Kesadaran Wajib Pajak, sedangkan variabel Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian Ade Mita Pardamean Br Bakkara (2020) menggunakan variabel Independen : X1 : Kualitas pelayanan pajak, X2 : Sanksi perpajakan, X3: Biaya kepatuhan pajak, X4 : Penerapan E-System, sedamgkan variabel dependen Y : kepatuhan wajib pajakusaha mikro kecil danmenengah (UMKM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan E-System berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pada penelitian Rizky Pebrinadan Amir Hidayatulloh (2020) mengunaakan

variabel Independen X1 : Penerapan E-SPT, X2 : Pemahaman peraturan perpajakan, X3 : Sanksi perpajakan X4 : Kualitas pelayanan, variabel Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan dan kualitas layanan. Namun penerapan e-SPT dan pemahaman wajib pajak regulasi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

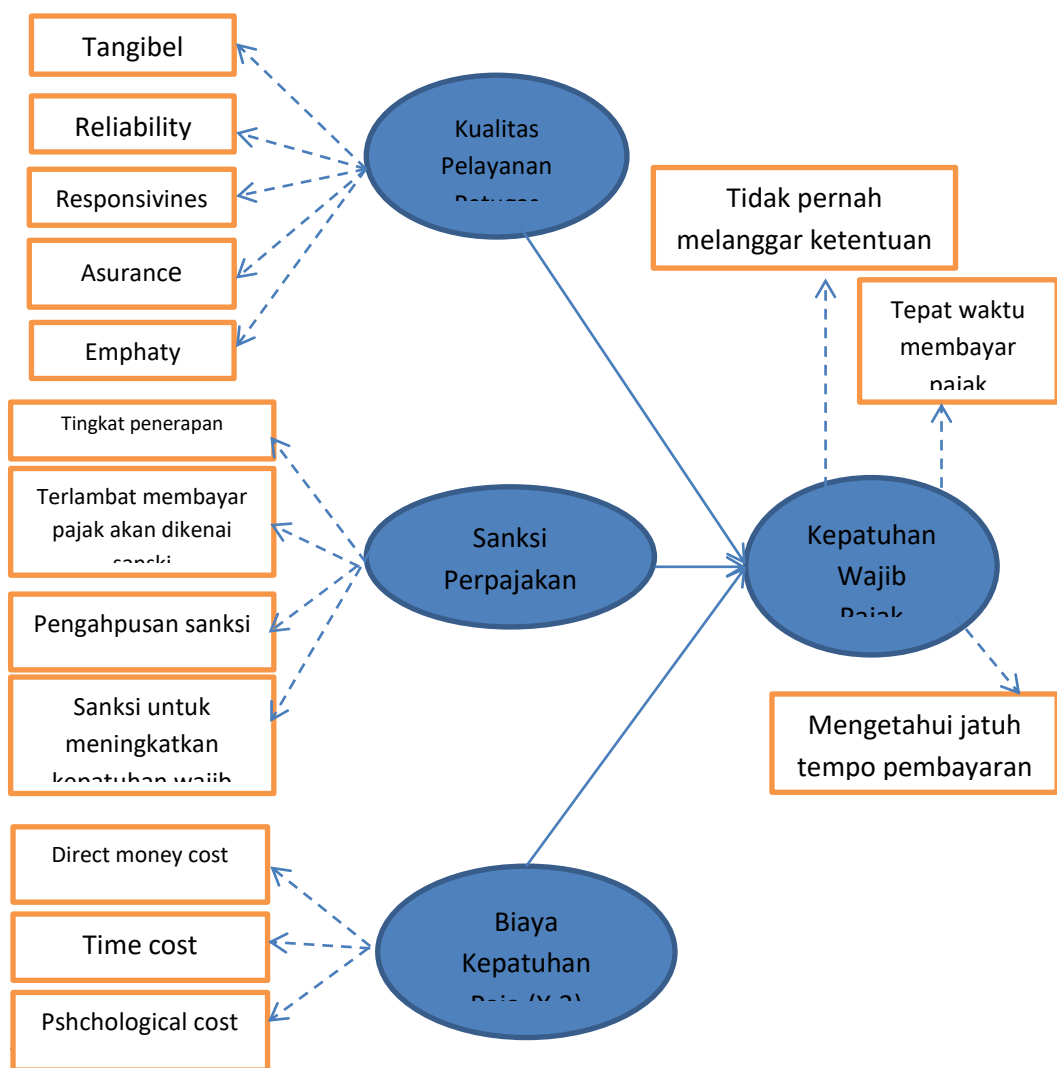
Pada penelitian Butet Wulan Trifina dan Elvira Wijayanti (2016) Independen X1 Pengetahuan perpajakan, X2 : Ketegasan sanksi perpajakan, X3 : Kualitas pelayanan petugas pajak X4 : Keadilan perpajakan, variabel dependen Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan variabel pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pada penelitian Arifah, Rita Andini dan Kharis Raharjo (2017) Independen X1 : Modernisasi system administrasi perpajakan, X2 : Kualitas pelayanan, X3 : Pengetahuan perpajakan, X4 : Sanksi perpajakan, X5 : Kesadaran perpajakan, variabel Dependen Y : Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan

modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

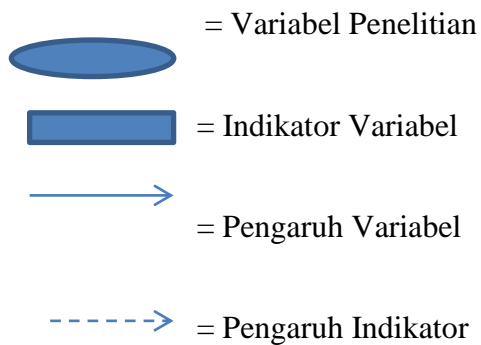
## 2.9 Kerangka Teori

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun suatu kerangka teori yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

**Keterangan :**



## 2.10 Hipotesis Penelitian

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112). Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Selain faktor kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999).

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono,1996). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang (Soemarso,1998). (Lerche,1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Hipotesis 1 : Diduga Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Mempengaruhi  
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hipotesis 2 : Diduga Sanksi Perpajakan Mempengaruhi Kepatuhan Wajib  
PajakUMKM

Hipotesis 3 : Diduga Biaya Kepatuhan Pajak Mempengaruhi Kepatuhan Wajib  
Pajak

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh parsial maupun simultan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independent kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak umkm. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung dalam proses lapangan seperti dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis informasi menurut Bungin (Tertia Qoonitah,2022). Kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan jelas apa yang dibutuhkan dan bagaimana mengukur variabel-variabel yang diminati (Lubis,R.S.E. y.Siregar,2022).

#### **3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini di lakukan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Palopo dengan waktu yang digunakan dalam penelitian ini 2 bulan terhitung mulai April-Mei 2023.

#### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Siamena,E,2017). Populasi dari penelitiann ini adalah UMKM terkhusus Cafe yang ada di Kota Palopo.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu (Sugiyono, 2016). Sampel penelitian ini siapa saja wajib pajak UMKM yang ditemui dapat dijadikan sebagai sampel pemungut pajak apabila wajib pajak yang ditemui dianggap layak sebagai narasumber oleh peneliti data.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* berdasarkan kriteria yang digunakan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palopo dan untuk kriteria responden berdasarkan pihak yang berhubungan langsung dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palopo. Berdasarkan teknik *purposive sampling* yang digunakan sebanyak 49 responden.

### **3.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan adalah berupa data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang dapat dihitung. Data-data tersebut merupakan angka-angka yang diperoleh dari pengusaha UMKM berupa Cafe. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian menggunakan kuosioner dan

observasi. Kuesioner adalah metode pengumpulan data atau informasi melalui formulir yang berisi pertanyaan yang dapat ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisis oleh pihak yang memiliki tujuan tertentu. Melalui kuesioner pihak-pihak tersebut dapat mempelajari hasil timbal balik yang diberikan oleh responden dan berusaha mengukur apa yang dapat ditemukan dalam proses pengisian kuesioner (Cahyo, N. K. dan Martini, 2019). Sedangkan observasi adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

### **3.5.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif disebut juga statistik deduktif adalah bagian dari statistik yang meneliti bagaimana mengumpulkan data dan menampilkannya dengan cara yang mudah dipahami. (Masnidar, 2017). Hanya data, situasi atau fenomena yang dapat dijelaskan atau dijelaskan dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif berfungsi untuk mengklarifikasi keadaan, gejala atau masalah.

## **3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian**

### **3.6.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan adalah variabel independent (variabel bebas) dan variabel dependent (variabel terikat).



### **Variabel Terikat / *Variabel Dependent* (Y)**

(Utami, 2019) variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi

akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependent dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

### **Variabel Bebas / *Variabel Independent***

Variabel independen adalah variabel yang yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, anteseden. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ) dan biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ). Skala Likert digunakan untuk melakukan pengukuran. *Skala Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang peristiwa atau gejala sosial (Janti, 2014). Metode pengukuran melibatkan penyajian pernyataan kepada responden dan kemudian meminta jawaban dari salah satu dari lima kemungkinan jawaban, masing-masing dengan nilai jawaban yang berbeda. Sedangkan jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor satu, tidak setuju (TS) diberi skor dua, Netral (N) diberi skor tiga, setuju (S) diberi skor empat, dan sangat setuju (SS) diberi skor lima.

## **3.6.2 Definisi Operasional Variabel**

### **A. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak meliputi memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, membayar pajak tepat waktu, menaati peraturan pembayaran pajak, dan mengetahui batas waktu pembayaran (Rumiyatun,2017). Indikator Kepatuhan Wajib Pajak dalam mengacu pada penelitian Rumiyatun 2017 sebagai berikut : Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

### **B. Kualitas Pelayanan Pajak**

Definisi pelayanan pajak menurut (Boediono,2003) “adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Berdasarkan Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Pajak (Hardiyansyah,2011) Indikator berikut termasuk dalam 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai berikut : Dimensi Tangibel (Berwujud), dimensi reliability (Kehandalan), dimensi responsiveness (Respon / Ketanggapan), dimensi assurance (Jaminan), Dimensi Emphaty (Empati).

### **C. Sanki Perpajakan**

(Isawati,T.,H.E.Soegiartio,2016) berpendapat bahwa Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar

norma perpajakan Wajib Pajak harus memiliki tujuan dan motivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Mulyati & Ismanto, 2021) dalam Sanksi Perpajakan memiliki beberapa indikator sebagai berikut yaitu keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi, tingkat penerapan sanksi, sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib Pajak, Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### **D. Biaya Kepatuhan Pajak**

Biaya Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Menurut (Rahayu, S.K.,2010:151), biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi persyaratan penghitungan pajak : Direct money cost, time cost, psychological cost.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode statistik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 22 yang bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sebelum dilakukan uji hipotesis maka dilakukan uji kualitas data dan uji reliabilitas untuk mengukur seberapa handal kuesioner dapat digunakan. Setelah itu maka dilakukan uji ketetapan uji f, uji determinasi ( $R^2$ ) dan uji t. Setelah uji asumsi klasik dan uji ketetapan maka selanjutnya dilakukan uji hipotesis.

## **3.8 Uji Instrumen Data**

### **3.8.1 Uji Validitas**

Validitas terdiri dari validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal menunjukkan seberapa jauh hasil suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisir ke semua objek, situasi dan waktu yang berbeda. Validitas internal menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep (Sekaran,U. & Bougie,2013). Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes memenuhi tujuannya dan apakah alat ukur yang dikembangkan memang mampu mengukur apa yang perlu dinilai. Tes ini digunakan untuk mengetahui validitas suatu kuesioner. Uji validitas pada dasarnya menentukan keabsahan setiap pertanyaan atau klaim yang dibuat dalam penelitian (Priyono, 2017).

### **3.8.2 Uji Reabilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. (Janna,2021) Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali kali. Secara umum, reliabilitas atau kehandalan dengan nilai 0,6 atau kurang dari 0,6 menunjukkan keandalan yang tidak memuaskan. Jika nilai Cronbach Alpha  $>0,60$ , kuesioner dianggap kredibel (Sujarweni,2015). Uji reliabilitas penelitian ini memanfaatkan SPSS (Statistical Program and Service Solution) untuk mengolah datanya

### **3.9 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.9.1 Persamaan Regresi Berganda**

Regresi linier berganda telah digunakan sebagai analisis statistik dalam pekerjaan ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen, seperti Kualitas, sanksi, dan biaya kepatuhan, berdampak pada variabel dependen kepatuhan yang diperlukan. Pajak kekuatan efek simultan

dan tidak langsung dari variabel independen terhadap dependen. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$X_1$  = Kualitas pelayanan pajak

$X_2$  = Sanksi perpajakan

$X_3$  = Biaya kepatuhan pajak

Y = Kepatuhan wajib pajak

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi linier

X = variabel bebas

e = error

### **3.10 Uji Hipotesis**

#### **3.10.1 Uji f**

Uji ini mengevaluasi kekuatan hubungan antara variabel independen (X)

dan variabel dependen (Y). Untuk menghitung koefisien, digunakan nilai dari akar koefisien determinasi R. Berikut syarat uji F yaitu : apabila  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , maka  $H_1$  diterima. Artinya variabel bebas secara bersama-sama dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara variabel yang akan diuji. Jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara variabel yang akan diuji.

### **3.10.2 Koefisien Determinasi ( Uji R )**

Gambaran nilai koefisien variabel independen yang ditentukan oleh koefisien determinasi. Jika kita ingin menjustifikasi keefektifan model regresi. Berspekulasi pada variabel dependen. Nilai R Square ( $R^2$ ) menampilkan koefisien determinasi yang menghitung besarnya persentase perubahan variabel dependen yang diakibatkan oleh interaksi variabel independen. (Hamkah, 2022)

### **3.10.3 Uji signifikan Individual/Parsial ( Uji T )**

Uji T berguna untuk memahami seberapa besar atau poin kesepakatan antara variabel (X) dengan cara parsial terhadap mempengaruhi variabel (ikatan) (Y). Uji ini akan menggantikan  $t_{\text{tabel}}$  dan nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada taraf 5% secara signifikan (0,05). Koefisien yang tidak standar dapat digunakan untuk melakukan uji t statistik. Hipotesis penelitian diterima jika ambang batas signifikan  $t > 0,05$  (5%) (Ghozali, 2018). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut: Jika signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka hipotesis ditolak, dan Jika signifikansi uji  $t < 0,05$ , maka hipotesis diterima.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kota Palopo yang merupakan daerah otonomi kedua terakhir dari empat daerah otonom di Tana Luwu, dimana di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu, di sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bua Kabupaten Luwu sedangkan di sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Tana Toraja. Pertumbuhan ekonomi Kota Palopo yang semakin meningkat mengidentifikasikan bahwa Kota Palopo telah mengalami kemajuan. Hal ini didukung dengan makin banyaknya unit usaha baik dalam skala mikro, kecil dan menengah. Pertumbuhan UMKM di Kota Palopo juga telah berkembang pesat dari tahun ke tahun. Di Kota Palopo ini jumlah UMKM yang ada yaitu sebanyak 15,736 unit pada tahun 2022 berdasarkan data resmi UMKM Kota Palopo yang tersebar di Sembilan kecamatan yaitu Wara, Wara Timur, Wara Utara, Wara Barat, Wara Selatan, Telluwanua, Sendana dan Mungkajang.

##### **A. Karakteristik Responden**

Peneliti sudah menyebarkan kuesioner kepada 49 responden untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Cafe Kota Palopo. Adapun identitas diri yang ditanyakan adalah jenis kelamin dan pendidikan.

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	29	59%
Perempuann	20	41%
Total	49	100%

*(Sumber : Hasil Penelitian 2023)*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan persentase jenis kelamin responden, di mana responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 29 orang (59%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 20 orang (41%).

### **B. Tingkat Pendidikan Responden**

Tingkat responden berdasarkan jenis pendidikan yang diperoleh kuesioner dikelompokkan menjadi 5 kategori. Responden yang didapatkan secara rinci memiliki proporsi sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

Adapun kategori responden dapat dilihat dari tabel berikut dibawah ini :

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Kategori</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMK/SMK	22	40,8(%)
S1	20	44,9(%)
Lainnya	7	14,3(%)



Total	49	100%
-------	----	------

(Sumber : Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan persentase pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA atau SMK yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 40,8%. Responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 0 orang dengan persentase sebesar 0%, responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 0 orang dengan persentase sebesar 0%, responden dengan pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 14,3%, dan responden dengan pendidikan terakhir lainnya berjumlah 7 orang dengan persentase 14,3%.

## 4.2 Deskripsi Statistik

### 4.2.1 Uji Kualitas Data

#### A. Uji Validitas Instrumen

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016).

Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut :

**Tabel 4.3**

#### Uji Validitas Instrumen

variabel	Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	X <sub>1</sub> -1	0.666	0.281	Valid
	X <sub>1</sub> -2	0.659	0.281	Valid
	X <sub>1</sub> -3	0.761	0.281	Valid
	X <sub>1</sub> -4	0.675	0.281	Valid
	X <sub>1</sub> -5	0.725	0.281	Valid
	X <sub>2</sub> -1	0.798	0.281	Valid

	X <sub>2</sub> -2	0.848	0.281	Valid
	X <sub>2</sub> -3	0.765	0.281	Valid
	X <sub>2</sub> -4	0.839	0.281	Valid
	X <sub>2</sub> -5	0.845	0.281	Valid
Biaya Kepatuhan Wajib  Pajak	X <sub>3</sub> -1	0.566	0.281	Valid
	X <sub>3</sub> -2	0.740	0.281	Valid
	X <sub>3</sub> -3	0.800	0.281	Valid
	X <sub>3</sub> -4	0.677	0.281	Valid
	X <sub>3</sub> -5	0.746	0.281	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Umkm	Y1	0.854	0.281	Valid
	Y2	0.754	0.281	Valid
	Y3	0.761	0.281	Valid
	Y4	0.756	0.281	Valid
	Y5	0.655	0.281	Valid

(Sumber : data hasil olahan SPSS 22)

Berdasarkan tabel 4.3 sebahagian seluruh pernyataan dalam setiap variabel X1, X2, X3 dan Y memiliki nilai corrected item correlation (rhitung) > rtabel, yang menunjukkan bahwa seluruh butir soal tersebut dinyatakan valid.

## B. Uji Reabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya. Suatu alat ukur dapat dikatakan memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama. Uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 yang akan dilakukan menggunakan Reliability Analysis Statistic dengan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,600, maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Nilai Ketetapan</b>	<b>N of Items</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0.693	0.600	5	Reliabel
X2	0.873	0.600	5	Reliabel
X3	0.748	0.600	5	Reliabel
Y	0.805	0.600	3	Reliabel

*(Sumber : data hasil olahan SPSS versi 22)*

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa hasil koefisien Cronbach's Alpha untuk kelima variabel lebih besar dari 0,600. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel. Sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya.

### **4.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **4.3.1 Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda telah digunakan sebagai analisis statistik dalam pekerjaan ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen, seperti Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak, berdampak pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak UMKM yang diperlukan. Pajak kekuatan efek simultan dan tidak langsung dari variabel independen terhadap dependen.

**Tabel 4.5**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	3.437	1.723		1.994	0.052
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0.327	0.136	0.311	2.399	0.021
	Sanksi Perpajakan	0.546	0.104	0.617	5.254	0.000
	Biaya Kepatuhan Pajak	-0.025	0.112	-0.027	-0.225	0.823

a. Dependen Variable : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

*Sumber : olahan data SPSS versi 22*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka moel regregi digunakan sebagai berikut :

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

$$Y = 3.437 + 0,327 X_1 + 0,546 X_2 + -0,25 X_3 + e$$

Pada persamaan tersebut dijelaskan bahwa koefisien kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai positif yaitu 0,327, sanksi perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai positif yaitu 0,546 dan variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai negatif yaitu -0,025. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak umkm, sedangkan biaya kepatuhan kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak umkm.

## 4.4 Uji Hipotesis

### 4.4.1 Uji F

Untuk melihat hasil pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap dependen secara simultan (bersama-sama) pada penelitian ini maka dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	354.274	3	118.091	38.032	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	139.726	45	3.105		
	Total	494.000	48			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

b. Predictors : (Constant, biaya kepatuhan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak.

(Sumber : data olahan spss versi 22)

Berdasarkan hasil tabel 4.6 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

### 4.4.2 Koefisien Determinasi ( Uji R)

Uji determinan adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat hasil uji determinan maka dapat diketahui dari nilai R Square atau koefisien determinasi dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Koefisien Determinasi (Uji R)**

**Model Summary**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0.847 <sup>a</sup>	0.717	0.698	1.762

a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas

Pelayanan Petugas Pajak

*Sumber : data olahan spss versi 22*

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,698 atau 69,8% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 30,2% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### **4.4.3 Uji T**

Uji T berguna untuk memahami seberapa besar atau poin kesepakatan antara variabel (X) dengan cara parsial terarah mempengaruhi variabel (ikatan) (Y). Uji ini akan menggantikan  $t_{tabel}$  dan nilai  $t_{hitung}$  pada taraf 5% secara signifikan (0,05). Koefisien yang tidak standar dapat digunakan untuk melakukan uji t statistik. Hipotesis penelitian diterima jika ambang batas signifikan t 0,05 (5%) (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.8**  
**Uji T**  
**Coefficients**

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	3.437	1.723		1.994	0.052
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0.327	0.136	0.311	2.399	0.021
	Sanksi Perpajakan	0.546	0.104	0.617	5.254	0.000
	Biaya Kepatuhan Pajak	-0.025	0.112	-0.027	-.225	0.823

a. Dependen Variable : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

(Sumber : data olahan spss versi 22)

Berdasarkan hasil uji t yang diajukan tabel 4.8 dapat disimpulkan sebagai berikut

**a. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )**

Pada pengujian ini diperoleh  $\beta_1 = 0,327$  dengan nilai signifikan uji t pada variabel kualitas pelayanan petugas pajak sebesar  $0,021 < 0,05$ . Artinya, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima.

**b. Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )**

Pada pengujian ini diperoleh  $\beta_1 = 0,546$  dengan nilai signifikan uji t pada variabel sanksi perpajakan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Umkm. Dengan hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak Umkm diterima.

**c. Biaya Kepatuhan Pajak**

Pada pengujian ini diperoleh  $\beta_1 = -0,025$  dengan nilai signifikan uji t pada variabel biaya kepatuhan pajak sebesar  $0,823 > 0,05$ . Artinya, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak umkm. Dengan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.

**4.5 Pembahasan Dan Solusi Hasil Penelitian**

**4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang menunjukkan nilai sebesar 0,021. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesatu ( $H_1$ ) dalam penelitian ini diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak UMKM Kota Palopo cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi kualitas pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat.



Berdasarkan *teory of planed behavioral* dijelaskan bahwa salah satu faktor munculnya niat berperilaku adalah *normative beliefs* yaitu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menurut Ancok (dalam Laksono dan Ardiyanto 2011), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas bagi konsumen dan selalu dalam batas standar pemenuhan harapan layanan dan harus selalu wajib dilaksanakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifka Ayu Irawan (2022), Denny Rahmawati dkk (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan petugas pajak dengan kepatuhan wajib pajak Umkm.

#### **4.5.2 Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang menunjukkan nilai sebesar 0,00. Nilai signifikan pengujian tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa dengan adanya ketegasan Sanksi Perpajakan, para pelaku UMKM Cafe di Kota Palopo sudah mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Dengan alasan para pelaku UMKM Cafe Kota Palopo menyadari peraturan dan sanksi yang diterima baik sanksi administrasi maupun pidana yang akan diterima apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, maka dengan adanya sanksi yang tegas menunjukkan kepatuhan pajak pelaku UMKM Cafe Kota Palopo akan semakin meningkat dan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang dibuat pemerintah sudah baik.

Berdasarkan *theory of planned behavior* yaitu mengatakan sanksi pajak berhasil mendesak untuk taat dalam perpajakan membayar pajaknya, karena semakin besar denda yang dikenakan akan sangat memberatkan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013), Rifka Ayu Irawan (2022), Rizky Pebrina dkk (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan petugas pajak dengan kepatuhan wajib pajak Umkm.

#### **4.5.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_1$ ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Y)**

Berdasar kan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar  $-0,25 < 0,05$ . Semakin tinggi tingkat biaya kepatuhan pajak

maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena Wajib Pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka Wajib Pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang terkait dengan pemenuhan kewajibannya, meliputi direct money cost maupun time cost dan psychological cost. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. Pada penelitian ini indikator untuk mengukur biaya kepatuhan pajak adalah direct money cost dan time cost. Psychological cost tidak digunakan sebagai indikator karena memiliki sifat berbanding terbalik dengan direct money cost dan time cost.

Berdasarkan "*theory of planned behavioral* biaya kepatuhan pajak terkait dengan perceived behavioral control. Sejumlah biaya yang harus dikorbankan oleh wajib pajak merupakan definisi dari biaya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban dan memperoleh hak perpajakannya". Dikaitkan dengan biaya kepatuhan, theory of planned behavior menjelaskan apabila wajib pajak yang mengeluarkan dana yang besar dan memberatkan saat akan melaksanakan kewajibannya akan cenderung melakukan tax evasion namun bila dana yang harus dikeluarkan tidak membebankan, maka wajib pajak akan lebih menghindari tax evasion (Kurnawati,2014).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013), Remy Anugerah Pratama (2019) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat di tarik dari kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan petugas pajak terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.
3. Biaya kepatuhan pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner melalui google form, sehingga memungkinkan bahwa jawaban responden tidak mencerminkan kondisi atau keadaan yang sebenarnya dalam mengisi kuesioner penelitian yang diberikan oleh peneliti. Peneliti tidak dapat secara langsung memastikan bahwa yang mengisi kuesioner benar-benar responden yang diharapkan.

#### **5.3 Saran**

Bagi Lembaga KPP yang ada di kota Palopo untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan memberlakukan sanksi pajak yang memaksa agar

kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM lebih baik lagi. Sedangkan dalam biaya kepatuhan pajak agar Kantor Pelayanan Pajak kota palopo memasang tarif

## DAFTAR PUSTAKA

- Assa, J. R., L. Kalangi, dan W, P. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 516–522.
- Bakkara, A. M. P. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Yogyakarta. *Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional" Veteran" Yogyakarta*, 1–162.
- Cahyo, N. K. dan Martini, dan E. R. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research*, 1(1), 45–53.
- Caroko, B., H. Susilo, dan Z. A. Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak, Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Hamkah. (2022). Analisis Faktor Faktor Yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kcp Lasusua. *Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*, 1–139.
- Isawati, T., H. E. Soegiartio, dan T. R. (2016). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Bumi, Pajak*, 1–8.
- Janna, N.(2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. 1–12.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Startegic Planning Pada Industri Garmen. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 155–160.

- Lubis, R., S. E. y. Siregar, dan D. S. (2022). Analisis Kompetensi Kepribadian Guru Matematika Kelas XI Di Sma Negeri 1 Andam Dewi. *Journal Mathematic Education*, 5(1), 96–103.
- Masnidar, L. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Maxuel, A. dan A. P. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16 (1), 21.
- Mei, M. dan A. F. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak : *Pemoderasi Preferensi Risiko*. 32(11), 3272–3288.
- Mulyati, Y. dan J., & Ismanto. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.
- Ningsih, S. dan H. D. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53.
- Pebrina, R. dan A., & Hidayatulloh. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92–116.
- Ridhotin, N.F, dan A. L. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kemudahan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(9), 1–20.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). Biosocial Research Methods For Business. In *The Encyclopedia of Research Methods in Criminology and Criminal Justice: Volume II: Parts 5-8*
- Siamena, E., S. H. dan D. L. W. J. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di



- Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah). *Lmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 51–58.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). *Jurnal Akutansi*, 3(1), 1–28.
- Tertia Qoonitah, S. (2022). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Penigkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Masyarakat Covid 19. *Journal of Multidicsiplinary Research and Development*, 5(2), 45–51.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3), 999–1008.
- Utami, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Program Kelompok Usaha Bersama Pada Pelaku Usaha Kecil Menengah Dalam Menangani Tingkat Kemiskinan Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. *Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo*.