



## **Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Akuntansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Banjarmasin Tengah**

Cynthia Bella Pranata<sup>1</sup>, Saifhul Anuar Syahdan<sup>2</sup>, Sri Ernawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> STIE Indonesia Banjarmasin

<sup>2</sup> STIE Indonesia Banjarmasin

<sup>3</sup> STIE Indonesia Banjarmasin

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Analisis dilakukan terhadap 82 Wajib Pajak UMKM untuk menjawab instrumen penelitian di Kecamatan Banjarmasin Tengah. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman akuntansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Kata Kunci:** Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **Abstract**

*This study aimed to test empirically the effect of the application of the tax collection system, service quality, tax sanctions, and accounting understanding on MSME taxpayer compliance. The analysis was conducted on 82 respondents to answer the research instrument submitted to MSME taxpayers in the city of Central Banjarmasin. The research hypothesis was tested by using multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously the application of the tax collection system, service quality, tax sanctions, and accounting understanding had a significant effect on MSME taxpayer compliance. While partially, it showed that the implementation of the tax collection system, service quality, and accounting understanding had a significant and positive effect on MSME taxpayer compliance. However, tax sanctions had no effect on MSME taxpayer compliance.*

**Keywords:** *The Tax Collection System, Service Quality, Tax Sanctions, and MSME Taxpayer Compliance.*

### **PENDAHULUAN**

Menurut Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (KemenKop UKM) pada bulan Maret 2021 jumlah UMKM mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07% atau senilai Rp 8.573,89 triliun. Kontribusi yang signifikan, UMKM menjadi sektor bisnis terbesar karena 99,99% pelaku usaha di Indonesia adalah UMKM (Nainggolan, 2020). Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja di kota Banjarmasin, jumlah UMKM khususnya di Kecamatan Banjarmasin Tengah tahun 2020 mencapai 1.352, namun masih rendahnya partisipasi jumlah UMKM yang membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Pemerintah mengoptimalkan penerimaan terbesar negara yaitu pajak. Pengoptimalan didasari 64,2 juta total UMKM di Indonesia hanya 2,3 juta UMKM memiliki NPWP tetapi tidak semua membayarkan pajak (Santia, 2020). Berdasarkan observasi penulis, banyak pemilik UMKM melakukan pencatatan tidak sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) akibat kurangnya pemahaman akuntansi. Hal ini terkait pada penelitian Trihatmoko dan Mubaraq (2020), memiliki hasil pemahaman akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan variabel pemahaman akuntansi memengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi kesimpulan penelitian Sumianto dan Kurniawan (2015).

Selain itu, penerapan sistem perpajakan juga menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem ini memberikan kebebasan terhadap wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, dan menyetorkan pajaknya. Penelitian yang meneliti variabel penerapan sistem pemungutan pajak atau *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang diteliti oleh Sudaryati dan Hehanusa (2013) dan diteliti oleh Kusumawati dan Pardi (2018) memiliki hasil bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penerapan *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menjadi kesimpulan pada penelitian Astuti dan Achadiyah (2016).

Dengan kebebasan yang diberikan menjadi celah bagi wajib pajak untuk melakukan penyimpangan. Upaya mengurangi terjadinya pelanggaran, pemerintah memberikan sanksi pajak sebagai bentuk menunjukkan sikap tegas pemerintah kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini terkait pada penelitian yang ditulis oleh Wujarso, dkk (2020) dimana sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian yang ditulis oleh Serliati dan Febrianti (2020) memiliki kesimpulan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan meningkatkan dan menyesuaikan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini terkait pada penelitian Septyani, dkk (2020) dan penelitian Puspanita, dkk (2020) memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan penelitian Yuliati dan Fauzi (2020), memiliki hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu memiliki hasil yang tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali tentang penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kecamatan Banjarmasin Tengah.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### ***Theory of Planned Behavior***

Mempelajari perilaku manusia pada tahun 1980 didasarkan pada manusia adalah makhluk rasional dan menggunakan informasi secara sistematis. Serta menganalisis sikap konsumen, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan wajib pajak. Menurut Ghouri, dkk (2016), teori ini menyediakan suatu kerangka mempelajari sikap individu terhadap perilaku serta dapat memprediksi berbagai jenis perilaku dengan akurasi tinggi melalui norma subjektif, kontrol perilaku, dan sikap.

### ***Teori Atribusi***

Teori atribusi merupakan teori yang berasumsi orang berusaha menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku. Terdapat beberapa tahap yang mendasari atribusi, yaitu orang harus melihat atau mengamati perilaku, maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan, dan maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukannya atau tidak.

### **Usaha Mikro Kecil dan Menengah**

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2008 UMKM merupakan usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau individu yang merujuk pada usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh undang-undang Nomor 20 Tahun 2008.

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

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman dan Nowak dalam (Rahayu, 2010) menyatakan bahwa: “Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan per undang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wijaya (2011) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono (2014) berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Dengan terpenuhinya keinginan pelanggan maka, tinggi atau baik pula kualitas pelayanan.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi Pajak merupakan menjadi suatu jaminan agar peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah dibuat tersebut akan dipatuhi atau ditaati oleh wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan per undang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

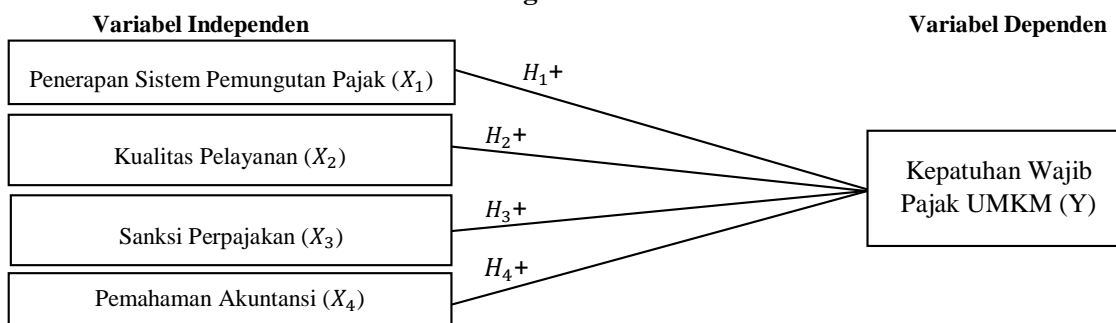
### **Pemahaman Akuntansi**

Laporan keuangan dilakukan dengan menyusunnya berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Namun masih banyak pelaku UMKM yang tidak melakukan pembukuan secara tersusun yang disebabkan kurangnya pemahaman dalam menyusun laporan keuangan. Seseorang dikatakan paham terhadap akuntansi adalah mengerti dan pandai bagaimana proses akuntansi itu dilakukan sampai menjadi suatu laporan keuangan, dengan berpedoman pada prinsip dan standar penyusunan laporan keuangan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah 11 Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan. (Poewadarmita, 2006).

### **Kerangka Pemikiran**

Dibuat kerangka pemikiran di mana variabel independen meliputi: penerapan sistem pemungutan pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ), dan pemahaman akuntansi ( $X_4$ ). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **Perumusan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Penerapan Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Penerapan *self assessment system* sesuai peraturan UU bahwa wajib pajak diberikan wewenang melakukan kewajibannya dalam menghitung, melapor dan membayar pajaknya secara mandiri. Pada penelitian Sudaryati & Hehanusa (2013); Kusumawati & Pardi (2018) mendapatkan bukti bahwa penerapan *self assesment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1$ : Penerapan sistem pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Menurut Wijaya (2011) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Puspanita, dkk (2020) dan Septyani, dkk (2020) mendapatkan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

$H_2$ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Mardiasmo (2018) menyatakan sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan per UU perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian terdahulu yang ditulis Wujarso, dkk (2020) memiliki hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

$H_3$ : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **4. Pengaruh Pemahaman Akuntansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pemahaman akuntansi merupakan paham akan membuat laporan keuangan atau pembukuan bahkan setidaknya bisa melakukan pencatatan mengenai informasi keuangan usahanya. Dengan wajib pajak paham akan akuntansi akan mempermudah memprediksi keadaan usaha selanjutnya, memperkirakan biaya yang harus dikurangi, serta mempermudah dalam pembuatan laporan keuangan. Penelitian yang ditulis oleh Sumianto dan Kurniawan (2015) mendapatkan bukti bahwa pemahaman akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_4$ : Pemahaman akuntansi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif yang bersumber data primer yang diperoleh atas jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah, terutama UMKM terbesar yang menjadi sampel adalah usaha makanan, jasa dan usaha lain berupa toko retail. Populasi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah yang besar, *Simple Random Sampling* menjadi model pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Definisi operasional variabel merupakan kumpulan petunjuk yang lengkap, tentang apa yang harus diamati peneliti dan bagaimana mengukur variabel atau konsep. Pengukuran seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang digunakan oleh Sarmanto & Farina (2021) dengan skala likert 1-5 yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) menyatakan kurang setuju, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM. Kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Indikator pada variabel ini yaitu taat peraturan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan benar, melaporkan SPT tepat waktu, melakukan perhitungan pajak secara transparan dan jujur, dan membayarkan kekurangan pajak.

### **Variabel Independen**

Sistem Pemungutan Pajak (X1) merupakan sistem memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi melalui sistem perpajakan ini, serta memiliki beberapa kewajiban, yaitu secara mandiri mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak atau KPP, menghitung, menyetor dan menetapkan jumlah pajak terutang secara mandiri (Rahayu, 2010). Indikator variabel ini yaitu telah mendaftarkan diri ke KPP, menghitung pajak, membayar pajak, melaporkan pajak dan mengisi formulir pajak secara mandiri.

Kualitas Pelayanan (X2) yaitu keseluruhan keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Kotler, 2016). Indikator variabel ini yaitu pelayanannya mempermudah dalam pelaporan pajak, sesuai dengan yang diinginkan, dan fasilitas membantu dan mempermudah wajib pajak.

Sanksi perpajakan (X3) merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sutedi, 2011). Instrumen variabel ini yaitu sanksi administrasi, dan sanksi pidana diberikan sesuai dengan kesalahan yang ada.

Pemahaman Akuntansi (X4) yaitu: "Pemahaman Wajib Pajak tentang akuntansi pajak akan memberikan pengetahuan bagaimana Wajib Pajak menyelenggarakan pembukuan atau membuat laporan keuangan Laporan keuangan menggambarkan dampak keuangan dari transaksi dan peristiwa lain yang diklasifikasikan dalam beberapa kelompok besar menurut karakteristik ekonominya (Johar, 2008). Instrumen variabel ini yaitu paham melakukan pencatatan sesuai peraturan, sesuai SAK, dan melampirkan laporan keuangan saat melaporkan pajak.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis penelitian ini dengan menggunakan regresi berganda, diantara adanya statistik deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis data dan pengujian hipotesis.

### **Analisis Data**

Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen apakah di antara masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Pengujian dilakukan dengan persamaan regresi yang digunakan untuk menguji data yang telah dihipotesiskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Demografi Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

Lama Usaha	Jumlah	Persentase
1 tahun	24	29%
2-5 tahun	40	49%
6-10 tahun	9	11%
>10 tahun	9	11%
Total	82	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

### Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	82	16	25	21.12	2.317
Penerapan sistem pemungutan Pajak	82	13	25	20.71	2.751
Kualitas Pelayanan	82	17	30	25.50	3.259
Sanksi Pajak	82	9	25	20.79	2.702
Pemahaman Akuntansi	82	9	15	12.66	1.425
Valid N ( <i>listwise</i> )	82				

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Seluruh variabel memiliki nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata. Disimpulkan bahwa nilai rata-rata dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data.

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Item	Pearson Correlation	Sig.	r tabel	Kesimpulan
Penerapan Sistem Pemungutan Pajak	0,756	0,000	0,181	Valid
Kualitas Pelayanan	0,672	0,000	0,181	Valid
Sanksi Pajak	0,867	0,000	0,181	Valid
Pemahaman Akuntansi	0,794	0,000	0,181	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,832	0,000	0,181	Valid

Sumber: Data primer diolah 2022

Pada tabel menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *Pearson Correlation* (r-hitung) lebih besar dari nilai distribusi (r-tabel). Sehingga disimpulkan semua pernyataan terkait variabel dinyatakan valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Tabel 4 Uji Reabilitas

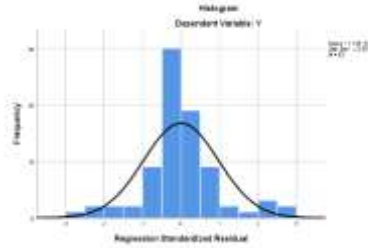
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,843	5	Reliabel
Penerapan Sistem Pemungutan Pajak	0,874	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,903	6	Reliabel
Sanksi Pajak	0,855	5	Reliabel
Pemahaman Akuntansi	0,824	3	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2022

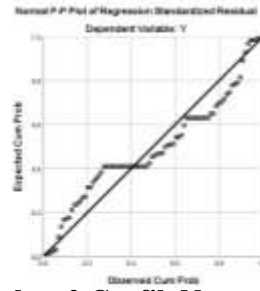
Pada tabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,6, sehingga dinyatakan seluruh variabel reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas



**Gambar 1 Histogram**



**Gambar 2 Grafik Normal Plot**

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Pada gambar 1 Histogram dan gambar 2 grafik normal pot disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi klasik. Pada penelitian ini dalam uji normalitas tidak menggunakan uji statistik *non-parametik kolmogorov-smirnov (K-S)* dikarenakan hasil dari uji tersebut tidak menunjukkan data tersebut berdistribusi normal walaupun telah melakukan transformasi data, membuang *outliers* untuk mendapatkan hasil data berdistribusi normal. Penelitian ini hanya menggunakan grafik dan histogram cukup untuk membuktikan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas – R Square**

Variabel Dependen	R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,710

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan R-square 0,710 (71%) yang berarti model di atas tidak mengindikasikan terjadinya multikolinearitas.

**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas – Tolerance dan VIF**

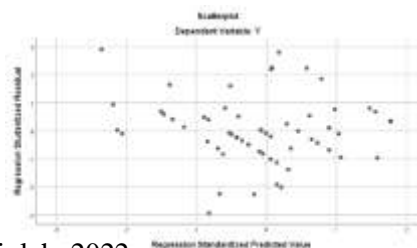
Variabel Independen	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Penerapan Sistem Pemungutan Pajak	0,346	2,887
Kualitas Pelayanan	0,558	1,791
Sanksi Pajak	0,402	2,487
Pemahaman Akuntansi	0,416	2,403

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas terhadap variabel lainnya.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot**



Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 3 di atas menunjukkan hasil titik-titik menyebar secara acak berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk suatu pola tertentu. Sehingga disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak UMKM berdasarkan masukan variabel bebas penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pemahaman akuntansi.

### Analisis Linear Berganda

**Tabel 7 Hasil Regresi Linear Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandarsized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3,172	1,364		2,326	0,235
Penerapan Sistem Pemungutan Pajak	0,327	0,088	0,388	3,723	0,000
Kualitas Pelayanan	0,158	0,058	0,222	2,707	0,008
Sanksi Pajak	0,048	0,083	0,56	0,581	0,563
Pemahaman Akuntansi	0,486	0,155	0,299	3,142	0,002

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Diperoleh persamaan regresi:  $Y = 3,172 + 0,327X_1 + 0,158X_2 + 0,048X_3 + 0,486X_4 + e$

Nilai konstanta menunjukkan hasil positif, menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai konstanta sebesar 2,565 menunjukkan bahwa jika nilai semua variabel bebas 0 maka besar implementasi kepatuhan wajib pajak adalah 3,172 ditambah dengan *variance* yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Koefisien regresi penerapan sistem pemungutan pajak sebesar 0,327 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel penerapan sistem pemungutan pajak sebesar 1% maka akan menyebabkan peningkatan atau kenaikan implementasi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,327 satuan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pemahaman akuntansi tetap. Tanda positif pada koefisien regresi penerapan sistem pemungutan pajak menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,158 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% maka akan menyebabkan peningkatan atau kenaikan implementasi kualitas pelayanan sebesar 0,158 satuan dengan asumsi variabel penerapan sistem pemungutan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman akuntansi tetap. Tanda positif pada koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen

Koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,048 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel sanksi pajak sebesar 1% maka akan menyebabkan peningkatan implementasi sanksi pajak 0,048 satuan dengan asumsi variabel penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman akuntansi tetap. Tanda positif pada koefisien regresi sanksi pajak menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Koefisien regresi pemahaman akuntansi sebesar 0,486 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel pemahaman akuntansi sebesar 1% maka akan menyebabkan peningkatan atau kenaikan implementasi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,486 satuan dengan asumsi variabel penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak tetap. Tanda positif pada koefisien regresi pemahaman akuntansi menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.



## Uji Hipotesis

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

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,843	0,710	0,695	1,279

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel 7 menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,710 (71%) yang berarti variabel dependen dipengaruhi oleh variabel Independen. Sedangkan 29% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### 2. Uji F

**Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	308.742	4	77.185	47.154	0.000 <sup>b</sup>
Residual	126.039	77	1.637		
Total	434.780	81			

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel 7 nilai F tabel lebih kecil dari F hitung, serta nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Sehingga disimpulkan model regresi dapat digunakan menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3. Uji T

**Tabel 9 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Model	Unstandarsized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3,172	1,364		2,326	0,235
Penerapan Sistem Pemungutan Pajak	0,327	0,088	0,388	3,723	0,000
Kualitas Pelayanan	0,158	0,058	0,222	2,707	0,008
Sanksi Pajak	0,048	0,083	0,56	0,581	0,563
Pemahaman Akuntansi	0,486	0,155	0,299	3,142	0,002

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel 8 menunjukkan seluruh variabel memiliki tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga disimpulkan penerapan sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil regresi tersebut, maka H1 diterima. Sedangkan variabel sanksi pajak memiliki nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil regresi, hipotesis H1 ditolak.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Penerapan Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan penerapan sistem pemungutan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya semakin tinggi tingkat penerapan sistem pemungutan pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu sebaliknya, jika tingkat penerapan sistem pemungutan pajak rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun semakin rendah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assesment System* meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai seorang wajib pajak. *Self Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan sistem yang baik sehingga berpengaruh

meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini sesuai dengan teori atribusi di mana penerapan sistem ini menyebabkan wajib pajak menjadi lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya. Serta sesuai dengan teori *planned of behavior* dengan menghitung, melapor, dan membayarkan pajaknya secara mandiri menjadi motivasi wajib pajak patuh dalam melakukan kewajibannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sudaryati & Hehanusa (2013) dan Kusumawati & Pardi (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang baik, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kewajiban perpajakan. Pihak pemerintah terus berupaya memberikan kualitas yang baik sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM yang terkait dalam teori atribusi. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh Septyani et al. (2020) dan Puspanita et al. (2020).

#### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan tingkat sanksi pajak yang tinggi, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya. Selain itu menurut Maxuel & Primastiwi (2021) sanksi pajak merupakan pandangan yang buruk mengenai dampak yang akan ditimbulkan dari sanksi pajak, yang mana hal ini terkait dalam teori *planned of behavior*. UMKM diberikan kemudahan dalam membayarkan pajak, di mana wajib pajak UMKM tidak membayarkan pajaknya per-tahun melainkan pajak final yang mana SPT wajib pajak UMKM pasti nihil sehingga tidak memerlukan sanksi sehingga sanksi apa pun yang diberikan pemerintahan tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Kemudahan tersebut menjadi celah bagi UMKM tidak patuh dalam menjalankan kewajibannya serta kurang ketatnya sanksi pajak sehingga aparat perpajakan tidak menjalankan tugasnya dengan baik menjadi motivasi atau alasan mengapa sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak penelitian ini sejalan dengan penelitian Maxuel & Primastiwi (2021).

#### **Pengaruh Pemahaman Akuntansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pemahaman akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemahaman akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman akuntansi, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat pemahaman akuntansi maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemahaman akuntansi berkaitan dengan pengetahuan wajib pajak mengenai akuntansi dalam melakukan perpajakan. Wajib pajak perlu akan pengetahuan cara menghitung pajak yang benar hingga membuat laporan keuangannya sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Pemahaman tersebut menjadi motivasi yang memengaruhi perilaku wajib pajak agar patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan, terkait dalam teori *planned of behavior*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Serliati & Febrianti (2020) dan Sumianto & Kurniawan (2015).

## KESIMPULAN

Variabel sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan dan pemahaman akuntansi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Membuktikan bahwa semakin tinggi atau semakin baik system pemungutan pajak, kualitas pelayanan dan pemahaman akuntansi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka semakin rendah tingkat sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Implikasi

1. Perlunya perhatian pemerintah menagani sanksi pajak agar lebih tegas dalam memberikan sanksi pajak. Sehingga wajib pajak lebih memperhatikan untuk tidak melanggar aturan perpajakan. Selain itu, pemerintah lebih memperhatikan mengenai sosialisasi yang diberikan agar dapat tersampaikan dengan baik sehingga wajib pajak akan sangat memahami aturan perpajakan dan menaatinya tanpa harus menghindari kewajibannya dengan tujuan menghindari sanksi pajaknya.
2. Banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM seperti motivasi wajib pajak, lingkungan, pemahaman *E-Filling* dan lain- lain. Serta melakukan penelitian dengan sampel yang lebih luas, tidak hanya di Banjarmasin Tengah.

## SARAN

1. Perlunya perhatian pemerintah menangani sanksi pajak agar lebih tegas dalam memberikan sanksi pajak.
2. Untuk penelitian selanjutnya terdapat variabel lain yang dapat digunakan.

## Keterbatasan

1. Penelitian hanya mencakup seluruh UMKM yang ada di Kecamatan Banjarmasin Tengah
2. Masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., & Achadiyah, B. N. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(1), 19-34.
- Ghouri, A. M., Khan, N. R., & Abdul Kareem, O. B. 2016. Improving Employees Behavior through Extension in Theory of Planned Behavior: A Theoretical Perspective for SMEs. *International Journal of Business and Management*, 11(11), 196-213.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Johar, A. 2008. *Statistik Terapan dengan Microsoft Exel 2007*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. a. 2016. *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kusumawati, S., & Pardi. 2018. Pengaruh Reformasi Sistem Perpajakan , Penagihan Pajak , Tarif Pajak dan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Dan Entrepreneur*, 1(23), 17-28.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Semarang: Penerbit Andi.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. 2021. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Nainggolan, E. U. 2020. *UMKM-Bangkit-Ekonomi-Indonesia-Terungkit* ([www.djkn.kemenkeu.go.id](http://www.djkn.kemenkeu.go.id).)

- Poewadarmita. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Edisi Ketu). Jakarta: Balai Pustaka.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2, 71-78.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Moral*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santia, T. 2020. *baru-23-juta-umkm-yang-patuh-bayar-pajak @ www.liputan6.com*.
- Sarmanto, U. A., & Farina, K. 2021. *Jurnal E-Bis ( Ekonomi-Bisnis ) Pengaruh Penerapan Self Assessment System , Sanksi Pajak Dan Kualitas*. 5(2), 530-542.
- Septyani, A. E., Sudiartana, I. M., & Mahaputra, I. N. K. A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 2 (2), 372-391.
- Serliati, & Febrianti, M. 2020. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak umkm di jakarta barat. *Trisakti Of School Management*, 1-12.
- Soemarso, S. 2010. *Akuntansi: Suatu Pengantar, Cetakan ke Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudaryati, D., & Hehanusa, G. 2013. Pengaruh Penerapan Self Assesment System dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Journal & Proceeding Feb Unsoed*, 3(1).
- Sumianto, & Kurniawan, H. 2015. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan Serta Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada Ukm Di Yogyakarta. *Modus*, 27(1), 41-51.
- Sutedi. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Trihatmoko, H., & Mubaraq, M. R. 2020. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(9), 2231-2243.
- Tjiptono, F. 2014. *Service Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa* (Edisi 1). Jakarta: PT Indeks.
- Wujarso, R., Saprudin, & Napitupulu, R. D. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29 (02), 44-56.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. 2020. Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen ( ABM )*, 27(2), 27-44.