



**PENGARUH KESADARAN PAJAK, TARIF PAJAK, DAN PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh

Zufly Amrullah Hadi
NPM. 21801082251

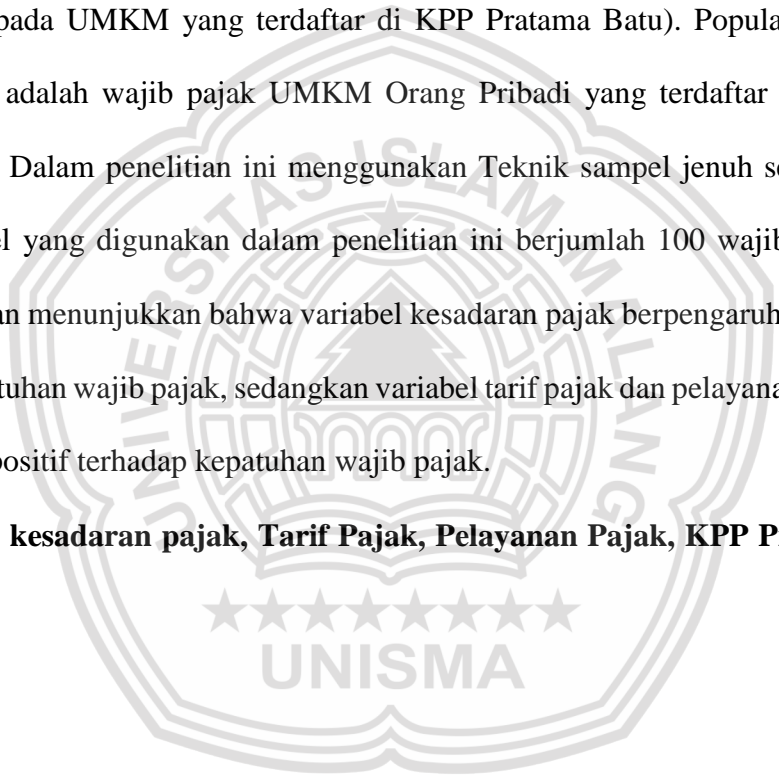


UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2022

Abstrak

Pandemi Virus Covid-19 atau yang sering dikenal dengan istilah Virus Corona memberikan dampak yang cukup besar terhadap kelangsungan perekonomian, khususnya di bidang perpajakan. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan pajak (Salamah,2020). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu). Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama batu. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampel jenuh sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel tarif pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

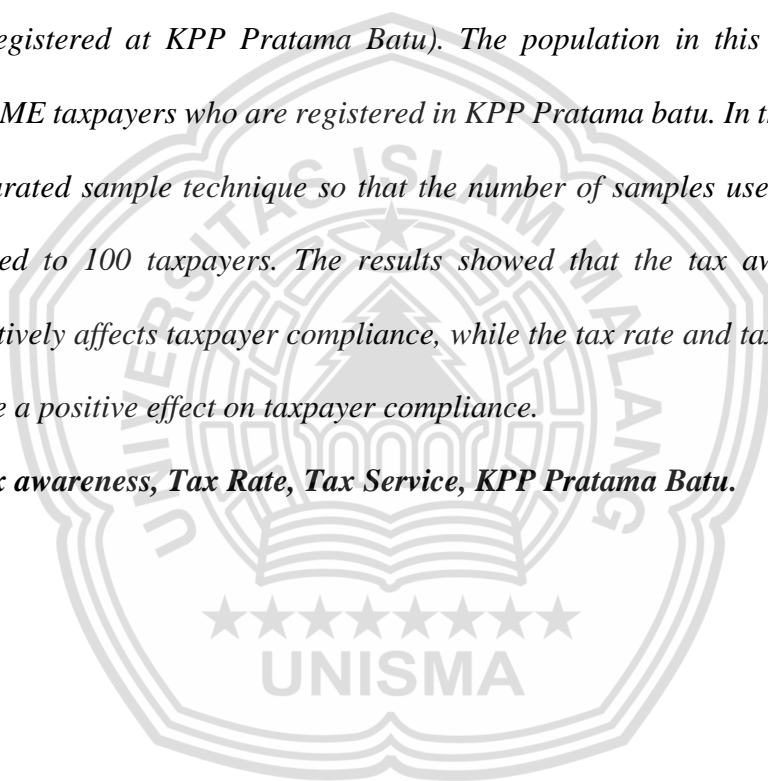
Kata Kunci : kesadaran pajak, Tarif Pajak, Pelayanan Pajak, KPP Pratama Batu.



Abstract

The Covid-19 Virus pandemic or often known as the Corona Virus has a considerable impact on economic sustainability, especially in the field of taxation. Taxes are the main source of state revenue which accounts for around 70% of all tax revenues (Salamah, 2020). The purpose of this study is to determine the effect of tax awareness, tax rates, and tax services on taxpayer compliance (Case study on MSMEs registered at KPP Pratama Batu). The population in this study is individual MSME taxpayers who are registered in KPP Pratama batu. In this study using the saturated sample technique so that the number of samples used in this study amounted to 100 taxpayers. The results showed that the tax awareness variable negatively affects taxpayer compliance, while the tax rate and tax service variables have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: tax awareness, Tax Rate, Tax Service, KPP Pratama Batu.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi Virus Covid-19 atau yang sering dikenal dengan istilah Virus Corona memberikan dampak yang cukup besar terhadap kelangsungan perekonomian, khususnya di bidang perpajakan. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan pajak (Salamah, 2020). Setiap menjalankan perkembangan negara seperti pembangunan infrastruktur, fasilitas publik, dan sistem pemerintahan tentunya membutuhkan berbagai aspek penunjang dan salah satunya dari pajak.

Menurut Narmantu dalam buku Rahayu “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan” (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di setiap negara, dan terdapat dua jenis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari setiap individu itu sendiri dimana faktor tersebut berhubungan erat dengan karakteristik setiap wajib pajak yang merupakan salah satu pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan, lain hal dengan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak salah satunya adalah faktor lingkungan. Namun Indonesia merupakan salah satu negara yang tergolong atas rendahnya kepatuhan wajib pajak.

terdapat dua jenis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari setiap individu itu sendiri dimana faktor tersebut berhubungan erat dengan karakteristik setiap wajib pajak yang merupakan salah satu pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Lain hal dengan faktor eksternal yang memang berasal dari luar diri wajib pajak salah satunya adalah faktor lingkungan. Namun Indonesia merupakan salah satu negara yang tergolong atas rendahnya kepatuhan wajib pajak. faktor internal sendiri meliputi yang salah satunya ialah sadar pajak atau kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang di miliki oleh wajib pajak. Kemudian untuk faktor eksternal sendiri salah satunya ialah tarif pajak dan juga pelayanan pajak (Rahayu,2020:193).

Pemungutan pajak bukanlah suatu hal yang mudah, selain peran dari pegawai pajak tentu peran atau kesadaran masyarakat pun harus di tingkatkan untuk membayar pajak. Mengutip dari penelitian yang dilakukan oleh Kundalini (2016), dijelaskan bahwa masyarakat (Wajib Pajak) pada umumnya cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Dengan hal tersebut, tentu tidaklah sebanding dengan jumlah atau tingkat perkembangan usaha di Indonesia terutama di sektor usaha mikro, kecil menengah (UMKM). Dimana seperti yang diketahui bahwa UMKM merupakan salah satu usaha yang menguasai sektor perekonomian Indonesia.

UMKM di Indonesia hingga tahun 2019 mencapai angka sebesar 65 juta unit dan diperkirakan berkontribusi sebesar 60% atau mencapai sekitar 15.832,5 triliun di tahun 2019. Anggota komisi XI DPR Indah Kurnia menyatakan bahwasanya betapa pentingnya peran pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) hal tersebut sangat membantu pemulihan ekonomi nasional dan membantu mengisi kas negara melalui pembayaran pajak (Setiawan,2021). Oleh karena itu dibutuhkan kesadaran penuh oleh pelaku UMKM terkait kepatuhan membayar pajak.

Dengan penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang sudah peneliti uraikan tersebut. Maka dengan itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan membahas tentang “PENGARUH KESADARAN PAJAK, TARIF PAJAK, DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19 (studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?

3. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?
4. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu.
2. Untuk mengetahui kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu.
3. Untuk mengetahui tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu.
4. Untuk mengetahui pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batu.

1.4. Manfaat Penelitian

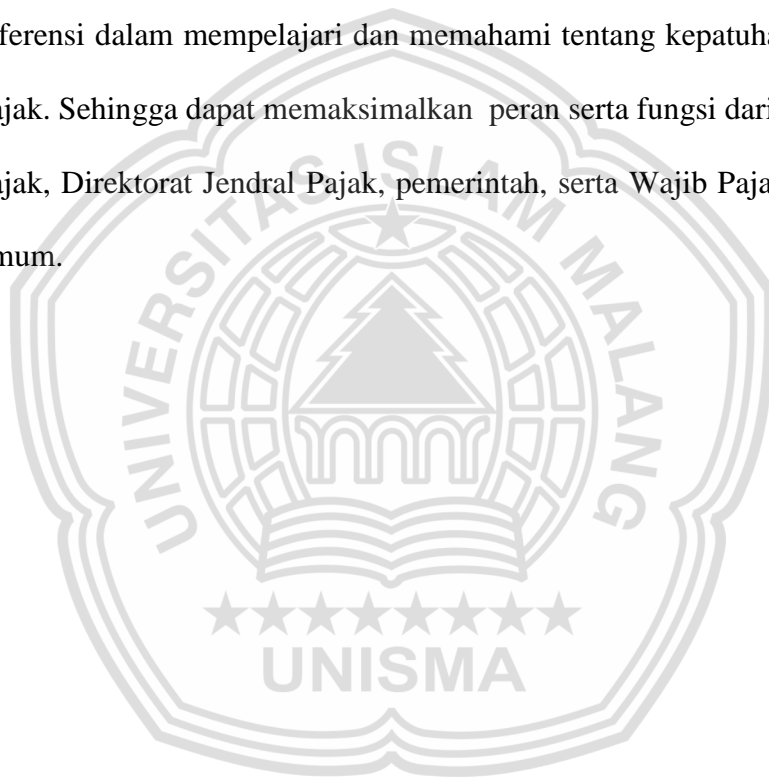
1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kepatuhan wajib pajak serta memberikan kontribusi pemikiran untuk

mengembangkan ilmu akuntansi khususnya. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian secara mendalam. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi akademisi untuk menambah wawasan tentang variabel yang diteliti oleh penulis.

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi serta referensi dalam mempelajari dan memahami tentang kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat memaksimalkan peran serta fungsi dari praktisi pajak, Direktorat Jendral Pajak, pemerintah, serta Wajib Pajak secara umum.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yakni kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengujian dengan model regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini secara simultan dimana ketiga variabel independent yakni kesadaran pajak, tarif pajak, dan pelayanan pajak dapat mempengaruhi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
2. Variabel Kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
3. Variabel Tarif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
4. Variabel Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan peneliti dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

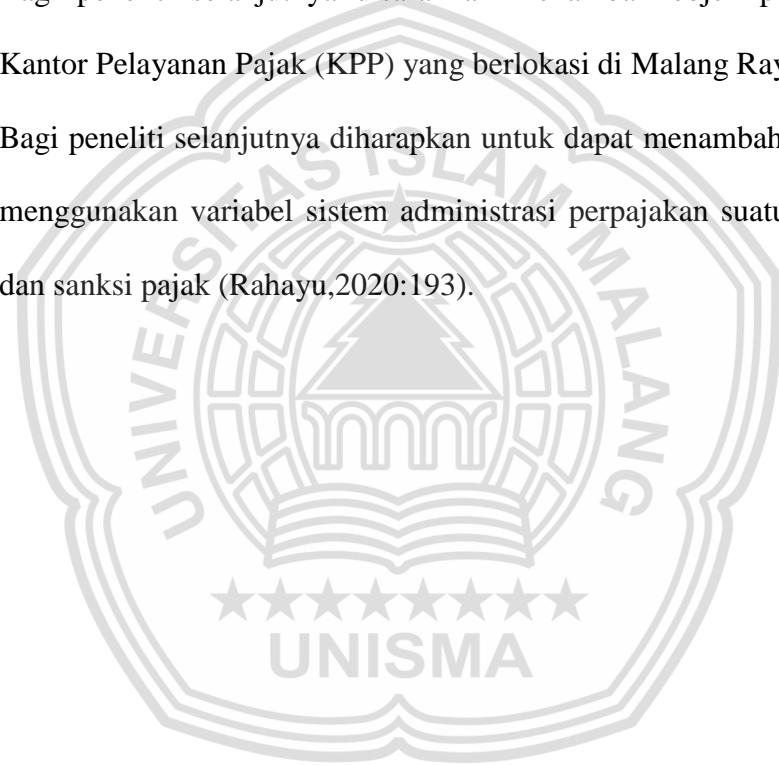
1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yakni di KPP Pratama Batu.
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen.

3. Dalam proses pengumpulan data, peneliti sedikit mengalami masalah karena beberapa wajib pajak tidak bersedia untuk mengisi kuesioner yang telah oleh peneliti.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambah objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berlokasi di Malang Raya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan dan menggunakan variabel sistem administrasi perpajakan suatu negara dan sanksi pajak (Rahayu,2020:193).



DAFTAR PUSTAKA

- Anggriawan, Afrizal E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Omzet Penghasilan, Umur Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Tegal.
- Ariyanto, Dwi (2020). Pengaruh persepsi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- Arum, Harjanti P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).
- Boeree, George. 2008. *Psikologi Sosial*, Terj. Ivan Taniputra. Yogyakarta : Ar-Ruz Media
- Christina, D. (2014). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak, Pengetahuan Pembukuan, dan peran Account Representative Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM di Kabupaten Tangerang (Studi Kasus di KPP Pratama Tigaraksa)*.
- Dewi, Syanti dkk (2020). *Pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemic covid-19*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 21*. Cet. Ke VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Grafindo Persada Jakarta 2003.
- Kundalini, Pertiwi (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015.
- Koesherawati , Safira (2022). *Efektifitas Pelaksanaan Bussiness Development Services (BDS) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM* (studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu.
- Purnamasari, Intan (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *E-Filling* dan kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.
- Putri, K.J dan Putu E.S (2017). Pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan konsep, sistem dan implementasi*. Bandung. Rekayasa Sains.

- Rahmawati, Anita Dwi. 2015. Kepatuhan Santri Terhadap Aturan di Pondok Pesantren Modern.
- Salamah, Baitus dan Imahda Khoiri Furqon (2020). Pengaruh Pandemi Covid Terhadap Penerimaan Pajak di Negara Indonesia Pada Tahun 2020.
- Sevilla, C. G.et. al. 1960. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Yusro,HW dan Kiswanto (2014). Pengaruh Tarif Pajak, mekanisme pembayaran pajak dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jepara.

