

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

<sup>1</sup>Intan Puspanita, <sup>1</sup>Asih Machfuzhoh, <sup>1</sup>Refi Pratiwi

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.  
e-mail: [intan.puspanita@untirta.ac.id](mailto:intan.puspanita@untirta.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus dan pelayanan online terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sampel dalam penelitian ini adalah UMKM yang berada di Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan data primer dan diuji menggunakan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya. Selain itu juga pelayanan online juga berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang berada di Kota Cilegon. Semakin mudah pelayanan online maka akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan yang semakin tinggi.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, UMKM, Pajak.

### Abstract

*This study aims to examine the effect of tax authorities and online services on MSME taxpayer compliance. The samples in this research are MSMEs in the City of Cilegon. This study uses primary data and is tested using the classical assumption test. The results of this study indicate that the tax authorities service has a significant effect on taxpayer compliance. The higher the level of tax officers, the higher the level of compliance. In addition, online services also have an effect and are significant on the compliance level of MSME taxpayers in the City of Cilegon. The easier online services are, the higher the level of compliance will be.*

**Keywords:** Compliance, MSMEs, Tax

### PENDAHULUAN

UMKM merupakan kelompok usaha dengan jumlah yang cukup besar di Indonesia. Menurut data Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Pusat Statistik, jumlah pelaku UMKM di Indonesia pada 2018 sebanyak 58,97 juta orang. Bila dibandingkan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 yang mencapai kurang lebih 265 juta jiwa maka sekitar 23 persen dari jumlah penduduk merupakan pelaku UMKM. Besarnya jumlah pelaku UMKM membuat Pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam rangka pengembangan UMKM.

Hal tersebut dapat dibuktikan salah satunya melalui peluncuran Paket Kebijakan Ekonomi XII pada tahun 2016 yang berisi pemangkasan izin, prosedur, waktu, dan biaya untuk kemudahan berusaha di Indonesia. Setelah beberapa tahun pemerintah merevisi peraturan yang ada dan menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (PP 23). Ini tentu saja menjadi kabar gembira bagi Wajib Pajak usaha dengan omzet sampai dengan Rp4,8 miliar per tahun pajak. Melalui PP 23, Pemerintah menurunkan tarif pajak yang sebelumnya 1 persen menjadi 0,5 persen. Penurunan tarif ini meringankan beban pajak yang harus dibayar sehingga wajib pajak dapat lebih mengembangkan usahanya. Melalui penurunan tarif dan berbagai kemudahan yang diatur dalam PP 23, Pemerintah berusaha

mendorong perkembangan UMKM sekaligus memberikan kesempatan masyarakat untuk turut berkontribusi dalam membiayai pembangunan melalui pembayaran pajak. Diharapkan masyarakat dapat terus meningkatkan kesadaran dan kepatuhannya terhadap hak dan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi, 2013). Menurut Djajadiningrat (2014) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Sari, et al. (2019) pelayanan aparat perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arianto (2020). Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tene, et al. (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat maka pemerintah memanfaatkan hal itu guna mempermudah pengaksesan, salah satu pemanfaatan dengan adanya perkembangan teknologi tersebut adalah pengurusan pajak secara online yang diciptakan oleh pemerintah guna mempermudah dalam pelaksanaan perpajakan yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan tentunya meningkatkan pendapatan pemerintah dalam sektor perpajakan dan tentunya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat (wajib pajak).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah semuanya guna mempermudah dalam pelaksanaan perpajakan, pemerintah sudah meluncurkan beberapa pelayanan yang berbasis online diantaranya adalah E-faktur, E-filing, dan E-billing, dan dari masing-masing itu memiliki fungsi yang berbeda yang sudah di sesuaikan dengan kebutuhan para wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang berbasis online pemerintah berharap akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Menurut Teddy, dkk (2014) kegunaan E-Filling, keamanan dan kerahasiaan E-Filling dan kesiapan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Muthmaina (2017) e-registration, e-spt, e-filing dan e-billing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Gunawan, et al (2014) kegunaan e-filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurul (2017), Wahyuningsih (2019) dan Naddor (2020).

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Desain Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Dimana data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan berupa pembagian kuesioner, data sekunder didapat oleh peneliti melalui teknik dokumentasi berupa jumlah wajib pajak UMKM dan penerimaan PPh final UMKM, serta wawancara mengenai hambatan-hambatan serta upaya yang dilakukan oleh fiskus untuk meningkatkan penerimaan pajak.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan lokasi dari objek yang akan diteliti yaitu wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cilegon Jl. Ahmad Yani No.126, Sukmajaya, Kec. Jombang, Kota Cilegon, Banten 42421.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah usaha mikro kecil dan menengah yang berada di kota Cilegon. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cilegon.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner. Data diperoleh secara langsung dari responden yang terdaftar sebagai wajib pajak pelaku UMKM di KPP Pratama Cilegon. Selanjutnya jawaban responden akan diukur menggunakan skala likert, dengan 5 tingkat jawaban yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu-ragu (RR), 4 = Setuju (S) dan 5 = Sangat Setuju (SS). Adapun indikator-indikator di dalam penelitian ini seperti pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<b>Kepatuhan Pajak (Y)</b>	<b>Wajib</b> Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Fauzi Akhmad Mustofa, dkk, 2016).	1. Kepatuhan mendaftarkan diri 2. Kepatuhan menyetorkan pajak terutang 3. Kepatuhan melaporkan pajak yang sudah dibayar 4. Kepatuhan dalam menghitung pajak terutang 5. Ketepatan dalam memperhitungkan pajak terutang
<b>Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>	<b>Fiskus</b> Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.	1. Keandalan petugas dalam membantu wajib pajak 2. Ketanggapan petugas dalam membantu wajib pajak 3. Jaminan petugas terhadap solusi yang diberikan 4. Empati petugas terhadap permasalahan wajib pajak 5. Bukti langsung dari petugas dalam membantu wajib pajak
<b>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>	<b>Online</b> Suatu sistem pelayanan dalam perpajakan yang dilakukan secara online	1. Sikap wajib pajak 2. Persepsi wajib pajak tentang pemberlakuan sistem pelayanan online 3. Kemudahan e-faktur, e-filing, dan ebilling bagi wajib pajak.

### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Uji validitas, reliabilitas, analisis data deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Model analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM  
 $\alpha$  : Koefisien konstanta  
 $\beta_1 - \beta_2$  : Koefisien regresi  
X1 : Pelayanan Fiskus  
X2 : Pelayanan Online

### F. Hipotesis

**Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:**

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H2: Pelayanan online berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen yaitu Pelayanan Fiskus dan Pelayanan Online dan variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika signifikansi  $>0,05$  maka data berdistribusi normal. Adapun hasil uji dari Kolmogorov-Smirnov untuk Uji Normalitas data adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Normalitas**

Test Statistic	0,131
Asymp. Sig.(2-tailed)	0,210

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov adalah dengan melihat nilai asymp sig dari data yang telah diolah. Dari data tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai asymp sig adalah 0,210 dengan probabilitas signifikansi pada 0,131 atau 13,1% hal ini berarti data residual terdistribusi normal karena signifikansinya berada di atas 0,05 atau 5%.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai kolerasi antar variabel bebas.

**Tabel 3. Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factor (VIF)
Pelayanan Fiskus	0,213	4,122
Pelayanan Online	0,190	5,240

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Hasil Uji Multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance. Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai lebih besar dari 10 dan nilai Tolerance  $> 0,10$  hal ini dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	0,984	0,210		2,997	0,022
	Pelayanan Fiskus	0,098	0,024	0,125	0,367	0,719
	Pelayanan Online	0,021	0,091	0,112	0,398	0,812

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi  $t > 0,05$ , maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, dengan demikian asumsi tidak ada heteroskedastisitas telah terpenuhi.

## B. Analisis Regresi

### 1. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R-Square dari model regresi yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kinerja manajerial dapat menerangkan variasi variabel-variabel bebasnya.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of The Estimate
1	0,923	0,851	0,85	0,629

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang menunjukkan nilai adjusted R2 sebesar 0,85. Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel Tingkat Kepatuhan dipengaruhi oleh variabel Pelayanan Fiskus dan Pelayanan Online sebesar 85,1% dan 14,9 % sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar penelitian ini.

### 2. Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh atau hubungan secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Uji ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30213,034	3	10982,998	4398,332	,000
	Residual	332,650	61	4,234		
	Total	30545,684	64			

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 4398,332 dengan probabilitas 0,00. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (3.14) maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana Tingkat Kepatuhan dipengaruhi oleh Pelayanan Fiskus dan Pelayanan Online.

### 3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7. Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,680	1,556		2,997	0,063
	Pelayanan Fiskus	0,455	0,023	0,098	8,972	0,002
	Pelayanan Online	0,997	0,034	0,076	10,121	0,001

Sumber : output SPSS Versi 25(2020)

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai t-hitung variabel pelayanan fiskus adalah sebesar 8,972 dengan nilai signifikan sebesar 0,002, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto (2020). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Tene, dkk (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan berbagai pemaparan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya.

Nilai t-Hitung variabel Pelayanan Online adalah sebesar 10,121 lebih besar dari pada nilai t-Tabel pada taraf signifikan 5% yaitu 1,670. Sehingga variabel Pelayanan Online berpengaruh terhadap variabel Tingkat Kepatuhan. Selain nilai koefisien variabel Pelayanan Online adalah 0,034 dan signifikan 0,001 pada tingkat probabilitas 5%. Sehingga dapat disimpulkan Pelayanan Online berpengaruh dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Teedy, dkk (2014) kegunaan e-filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurul (2017), Wahyuningsih (2019) dan Naddor (2020) Berdasarkan berbagai pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan online berpengaruh terhadap tingkat

kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah pelayanan online maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya.

#### SIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di atas adalah:

1. Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya.
2. Pelayanan online berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah pelayanan online maka akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan yang semakin tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Djajadiningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwi Ariyanto, D. A. N. (2020). Pengaruh Persepsi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *AKUNESA : Jurnal Akuntansi Unesa*, 8(3), 1–9. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (5th ed.). Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gunawan, T., Suprapti, E., & Kurniawati, E. T. (2017). Persepsi Wajib Pajak Mengenai E-Filing dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Pajak. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 615–622. <https://doi.org/10.22219/jrak.v4i2.4947>
- Muthmainna, N. (2017). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pratama Bantaeng*. Universitas Hasanuddin.
- Nadhor, K., Fatoni, N., Nurudin, & Zakiy, F. S. (2019). PELAYANAN ONLINE TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ( STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP SEMARANG BARAT ) Universitas Islam Negeri Walisongo Nur Fatoni Universitas Islam Negeri Walisongo Nurudin Universitas Islam Negeri Walisongo Faris Shalahuddin Zakiy Paj. *Akuntans*, 11(1), 88–113.
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Sari, P. D., Putra, B. R., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, C. F. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, 5(2), 443–453.
- Fuadi, A.O & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(2), 452–470.
- Wahyuningsih, T. (2016). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Bidang Mebel di Surakarta*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan bantuan dana melalui skim Penelitian Dosen Pemula.