

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP WAJIB PAJAK UKM

*Nazma Azizah*

*Universitas Nusa Putra*

[Nazma.azizah\\_ak19@nusaputra.ac.id](mailto:Nazma.azizah_ak19@nusaputra.ac.id)

*Meutia Riany*

*Universitas Nusa Putra*

[Meutia.riany@nusaputra.ac.id](mailto:Meutia.riany@nusaputra.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan , dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM. Objek penelitian adalah Wajib Pajak UKM di Kabupaten Sukabumi dan data penelitiannya diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh Wajib Pajak UKM di Kaupaten Sukabumi. Dengan menggunakan teknnk regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Waiib Pajak UKM. Dilihat secara parsial, Kualits Pelayanan Petugas Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuha wajib pajak UKM di Kabupaten Sukabumi.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan,pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak*

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of service quality, and knowledge of taxation on SME taxpayers. The object of research is SME Taxpayers in Sukabumi Regency and the research data is obtained from questionnaires filled out by UKM Taxpayers in Sukabumi Regency. By using multiple regression technique. The results of the study indicate that the quality of Tax Officer Services and Tax Knowledge have an effect on SME Taxpayer Compliance. Viewed partially, the Quality of Service Tax Officers has no effect on Taxpayer Compliance while Tax Knowledge has a significant effect on SME taxpayer compliance in Sukabumi Regency.*

**Keyword:** *quality of service, tsx knowledge,taxpayer compliance*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Apabila sebuah negara sistem perpajakannya tidak baik, maka pembangunan akan sulit diwujudkan.

Menurut Mardiasmo

(2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang dilaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh perseorangan atau perusahaan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Para pembayar pajak mungkin tidak menyadari manfaatnya secara langsung. Padahal tanpa disadari banyak fasilitas yang sudah bisa dirasakan seperti rumah sakit, sekolah, kendaraan umum, hingga ruas jalan yang dilewati sehari-hari. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat yang berlaku sangat dibutuhkan.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi dari factor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dimana terhubung dengan karakteristik individu yang akan menimbulkan rasa kesadaran menjalankan kewajiban Wajib Pajak. Lalu factor internal berasal dari lingkungan luar Wajib Pajak seperti factor

pelayanan petugas pajak kepada Wajib Pajak akan memiliki pengaruh. Ternyata ini terbukti dari penelitian Agustino (2012) menyatakan bahwa hukum pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun penelitian lain Gardiana Dan Hartono (2006) dalam Supriyanti dan Hidayati (2008) penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak.

Mayoritas usaha di Indonesia didominasi oleh kegiatan UKM. Jumlah UKM di Jawa Barat sampai tahun 2020 342.015 unit. Pertumbuhan Wajib Pajak UKM mengalami peningkatan sejak diberlakukan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. PP tersebut memberikan skema kemudahan dan insentif bagi UKM dengan pengurangan tarif PPh final menjadi 0,5%. Menurut Direktorat Jendral Pajak (2020) menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2018 sejumlah 71%, wajib SPT PPh 2019 sejumlah 73% dan Wajib SPT PPh 2020 yakni 78%. Jumlah SPT tahunan PPh 2020 yang diterima sampai akhir Desember sebanyak 14,76 juta SPT. Pencapaian pada tahun 2020 lebih baik dibanding dengan realisasi beberapa tahun sebelumnya. Adapun otoritas pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib SPT PPh sebanyak 80% dari total Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak badan maupun Wajib Pajak

orang pribadi, termasuk Wajib Pajak Karyawan.

Namun, penerimaan pajak didominasi oleh Wajib Pajak yang jumlahnya kurang dari 1% dimana sisanya ialah pelaku UKM. Bagi pelaku UKM pajak masih dianggap beban yang sebisa mungkin dihindari. Pemerintah perlu lebih memerhatikan sektor UKM secara serius serta harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan agar kepatuhan pajak meningkat.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011;10), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

- a) Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi *Skill*, *Knowledge*,

*Experience* dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan.

- b) Petugas pajak memiliki motivasi tinggi sebagai pelayanan public.
- c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- e) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

Menurut Murtiet al (2014) Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan petugas pajak dan Wajib Pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak turut membentuk sikap pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak menurut Sapriadi(2013:74) adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas pajak sangat berpengaruh pada kepatuhan perpajakan dan tugas petugas pajak telah diatur dalam Undang-Undang dala melayani Wajib Pajak demi kenyamanan transaksi wajib pajak.

## Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan menurut Wijayanti (2015:311) adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkan untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT.

Menurut Resmi (2009:69) Pengetahuan pajak adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayara atau pelaporan SPT.

Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak yaitu:

- a) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi pajak
- b) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak
- c) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap pendaftaran sebagai Wajib Pajak
- d) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tata cara pembayaran pajak
- e) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkan untuk melakukan kegiatan

seperti membayar pajak dan melaporkan SPT.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut rahayu (2010:138) kepatuhan artinya patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai taat, patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Novak (1989) kepatuhan Wajib Pajak tercermin dalam situasi:

- a) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahai semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi beberapa faktor yang mempengaruhi sikap manusia selaku Wajib Pajak tersebut. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak, dan pemmungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dlaam bidang perpajakan. Selain itu, pengetahuan

perpajakan bagi Wajib Pajak penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM**

Pemerintah selama ini telah menjalankan layanan perpajakan baik secara tatap muka maupun *online* melalui pelayanan *e-filling* pajak dengan adanya layanan ini pelaporan bagi Wajib Pajak baik SPT Tahunan (1770,1770 SS, 1770 S) untuk Wajib Pajak orang pribadi, dan SPT 1771 untuk badan dapat digunakan secara *online* melalui website dari Dirjen Pajak, sehingga memudahkan bagi Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya selama ini. berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Tambunan(2016), Asfa dan Meiranto (2017), Rusdiyanto (2017) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Teori atribusi mampu menjelaskan mengenai factor-faktor internal dan eksternal apa saja yang perlu dilakukan Dirjen Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UKM .

Pelayanan sendiri pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan public karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu

pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak. Berdasarkan Analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM

$H_1$  : kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM

### **Pengaruh pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ukm terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM**

Pentingnya aspek pengetahuan tentang pajak memengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap system perpajakan yang adil. Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban pajak. Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kantor pajak yang melakukan penyuluhan pajak secara intensif dan terus menerus akan meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam melakukan penyuluhan pajak secara insentif dan terus menerus akan meningkatkan kontribusi Wajib Pajak sebagai wujud kepentingan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional pemerintah (hidayatulloh, 2015).

Menurut Wardani dan Ruiya (2006) Pengetahuan Perpajakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan. Maka

akan terjadi peningkatan pada kepatuhan menerapkannya untuk melakukan kegiatan pajak seperti , membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jiika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak

Menurut hasil penelitian Saiful (2018) pengetahuan pajak secara stimultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan perubahan variabel pengetahuan perpajakan diikuti oleh variabel kepatuhan Wajib Pajak secara searah dan positif.

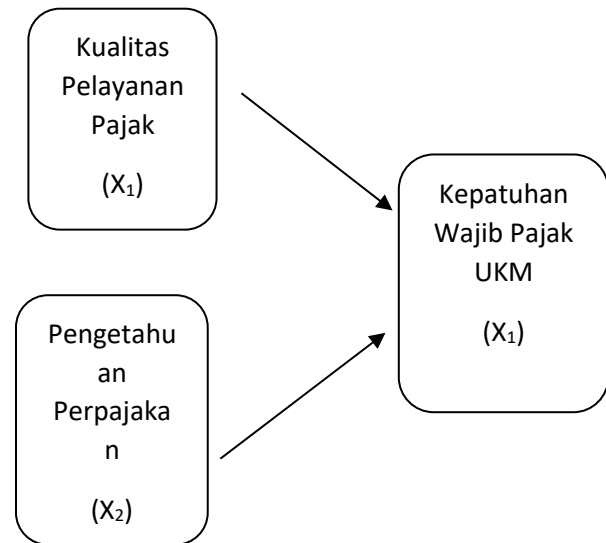
Penelitian ini sejalan dengan Siti dan Zulaikha (2013), Andreasa dan Svitri (2015), Kamil (2015), Ningsih dan Sri arahayu (2015) serta Maulida (2016) yang menunjukam bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh pada signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Apabila seorang Wajib Pajak memahami ketentuan perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka akan memahami ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas dan harus dimiliki setiap Wajib Pajak , mengetahui system perpajakan yang digunakan dan mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk pembiayaan negara

Berdasarkan Analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM

$H_2$  : pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM

Mode Analisis



### METODOLOGI

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua variable independent yaitu kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan serta satu variable dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak UKM. Penelitian ini dengan kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel terkait independent dan dependen yang terkait dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Sumber data primer diperoleh melalui media kuesioner melalui *google form* . responden yang dituju dalam penelitian ini yaitu wajib Pajak Usaha Kecil Menengah

(UKM) di Kabupaten Sukabumi. metode yang digunakan ialah metode survey melalui media kuesioner dengan cara memberikan pertanyaan kepada partisipan yang menjadi sumber informasi, jawaban dari pertanyaan tersebut dapat membantu peneliti dalam menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM. Kuesioner dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian. Bagian yang pertama yaitu berisikan mengenai pertanyaan seputar identitas dari responden yang akan diteliti beserta petunjuk mengenai pengisian data, sedangkan bagian kedua mengenai instrumen objek penelitian yang akan diteliti. Pembagian kuesioner ini dilakukan dengan cara menyebarkan melalui kuesioner berbentuk elektronik (e-kuesioner) dengan perantara *google form* yang dapat langsung diisi dengan petunjuk yang ada, dan akan dilakukan pengujian lebih lanjut.

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak UKM. Penentuan sampel dilakukan dengan Teknik *Roscoe* (1975). Teknik *Roscoe* (1975) Menurut Sugiono (2015:164) menjadi acuan dalam penelitian ini karena penggunaan Teknik *Roscoe* dilakukan apabila jumlah populasi yang diteliti dalam penelitian tersebut tidak jelas berapa jumlah yang harus diteliti, dan keberadaannya sehingga populasi tersebut tidak dapat diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan Teknik *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini didapatkan sebanyak 85 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis linier berganda dengan SPSS Versi 25. Pengujian ini digunakan agar peneliti mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan

petugas pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM. Beberapa Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya: uji validasi, reabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji kelayakan model dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Uji Validitas

Indikator Variabel	Nilai Sig. level (2 tailed)	Pearson Correlation	Valid/Tidak Valid
X1.1	0.000	0.884	VALID
X1.2	0.000	0.732	VALID
X1.3	0.000	0.905	VALID
X1.4	0.000	0.845	VALID
X1.5	0.000	0.844	VALID
X1.6	0.000	0.877	VALID
X1.7	0.000	0.882	VALID
X1.8	0.000	0.902	VALID
X1.9	0.000	0.877	VALID
X1.10	0.000	0.836	VALID
X2.1	0.000	0.796	VALID
X2.2	0.000	0.817	VALID
X2.3	0.000	0.893	VALID
X2.4	0.000	0.827	VALID
X2.5	0.000	0.851	VALID
X2.6	0.000	0.737	VALID
Y	0.000	0.857	VALID
Y	0.000	0.814	VALID
Y	0.000	0.812	VALID
Y	0.000	0.764	VALID
Y	0.000	0.764	VALID
Y	0.000	0.838	VALID
Y	0.000	0.884	VALID
Y	0.000	0.802	VALID
Y	0.000	0.895	VALID

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel mengenai uji validasi dapat disimpulkan bahwa dari semua variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan petugas pajak ( PEL), pengetahuan perpajakan (PEN) dan kepatuhan Wajib Pajak (KEP) diatas terlihat bahwa seluruh nilai sig. pada tiap indicator terhadap total tiap indikator dari semua variabel adalah kurang dari 0,005 (  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) yaitu 0,000, sehingga semua data yang didapat merupakan data yang valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas merupakan metode pengujian yang digunakan untuk menguji jawaban dari partisipan terhadap kuesioner yang merupakan indicator instrument penelitian dari variable yang diteliti. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel jika menghasilkan jawawab yang sama Ketika dilakukan penelitian hanya sekali dan tersebut akan dibandingkan dengan pertanyaan.

Tabel 2

#### Uji Reliabilitas

Indikator Variabel	<i>cronbach,s Alpha</i>	Reliabel/ Tidak Reliabel
Kualitas Pelayanan petugas pajak (X1)	0.960	Reliabel
Pengetahua Perpajakan (X2)	0.900	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.939	Reliabel

Sumber: Data diolah (2022)

Dari uji reliabilitas didapat nilai *cronbach's alpha* tiap variabel baik variabel independen maupun dependen. Variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak UKM (X1) memiliki nilai *cornbacch's alpha* sebesar 0,939 dengan jumlah item 9. Sedangkan variabel

independent yaitu kualitas pelayanan petugas pajak (X2) memiliki nilai *cornbacch's alpha* sebesar 0,960 dengan jumlah item 10, dan pengetahuan perpajakan (Y) memiliki nilai *cornbacch's alpha* sebesar 0,900 dengan jumlah item 6. Berdasarkan semua data dan nilai *cornbacch's alpha* dari masing masing variabel bernilai  $>$  0,70, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh data kuesioner dari tiap variabel adalah reliabel.

### Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik deskriptif pada penelitian ini digunakan unntuk menjelaskan mengenai nilai *minimum,maximum,mean* dan *standard deviation* dari 2 variabel independent dan 1 variabel dependen. Nilai-nilai pengujian statistic deskriptif ini disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.

#### Uji Statistik Deskriptif

##### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	36.5882	7.54872	85
X1	39.7412	8.62603	85
X2	24.3529	4.99453	85

### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui apakah data-data dalam penelitian yang dilakukan sudah memenuhi asumsi-asumsi klasik dalam penelitian atau tidak. Syarat dari pengujian ini dapat terpenuhi apabila data tersebut telah terdistribusikan secara normal, bebas multikolinearitas serta heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah Suatu uji yang dilakukan dalam penelitian untuk menguji dan menganalisis data dalam penelitian yang digunakan dalam variabel penelitian baik variabel dependen atau independent telah terdistribusi secara normal atau tidak.

Tabel 2

Uji Normalitas

N	Normal Parameters			Asymp. Sig. (2-tailed)	Terdistribusi Normal/Tidak
	Mean	Std. Deviation	T-statistic		
85	0,0000	0,37809348	0,077	0,200	Terdistribusi normal

Sumber: Data diolah (2022)

Dalam penelitian ini menggunakan pengujian normalitas dengan jenis *Kolmogorov-smirnov, one sample test*, berdasarkan data tabel 2 uji normalitas diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *Asmp.sig. (2 tailed)* bernilai 0,200, nilai itu menunjukkan hasil tsb lebih dari 0.05. hal tersebut berarti dapat disimpulkan bahwa H0 penelitian diterima dan data residual telah terdistribusi normal.

**Uji Multikolonieritas**

Tabel 3

Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.813	2.140	
	Kualitas pelayanan Petugas Pajak	0.223	0.079	0.255
	Pengetahuan Perpajakan	0.982	0.137	0.650

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Paajak

Berdasarkan data tabel 3 uji multikolinieritas bahwa seluruh nilai *tolerance* adalah diatas 0,1 dan semua VIF dibawah 10, dengan hasil kualitas pelayanan petugas pajak (X1) memiliki nilai 2.678, dan pengetahuan perpajakan (X2) memiliki nilai 2.678 sehingga dikatakan bahwa data tidak terjadi kolerasi dan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 5

Uji Heteroskedastistas

Variabel	Unstandardized Residual	Terjadi/Terbatas dari Heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan petugas pajak (X1)	0.775	Tidak terjadi Heterokerdastisitas
Pengetahuan Perpajakan (X2)	0.211	Tidak terjadi Heterokerdastisitas

Berdasarkan data tabel 5 diatas bahwa nilai sig dari tiap variabel merupakan diatas 0,5 yang artinya data terbebas dari

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Beta	Tolerance
1 (Constant)	3.813	2.140		1.782	.078		
X1	.223	.079	.255	2.816	.006	.373	2.678
X2	.982	.137	.650	7.176	.000	.373	2.678

a. Dependent Variable: Y  
gejala heterokedastisitas.

**Uji Statistik F**

Uji statistic F atau uji kelayakan mode dilakukan oleh peneliti dalam peneliti agar mengetahui tepat atau tidaknya fungsi dari suatu regresi dalam melakukan pengukuran suatu nilai secara actual maupun secara statistic

Tabel 6

**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3585.769	2	1792.884	122.430	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1200.819	82	14.644		
	Total	4786.588	84			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan nilai F hitung dari hasil Analisa regresi linier berganda, yaitu sebesar 122,430. angka ini akan digunakan untuk melakukan uji simultan atau uji F, dengan membandingkan dengan nilai F tabel. Nilai F tabel adalah  $F_{tabel} = F(k;n-k) = F(2;83) = 3,11$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan secara stimultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM.

**Uji t**

Tabel 7

**Uji T**

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan hasil pengujian parrsial dimana masing-masing variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan pengetahuan perpajakan (X2) menunjukkan kuatnya pengaruh suatu variabel independent terhadap variabel dependen. Semakin mendekati nol, maka semakin lemah pengaruhnya. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t tabel dalam pengujian ini sebesar 1,993. Dari hasil uji parsial untuk variabel kualitas pelayanan (X1), ditemukan bahwa t hitung > t tabel dan tingkat signifikansinya adalah 0,006, yang lebih kecil dari 0,0005 sehingga H<sub>0</sub> gagal ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Dari hasil uji parsial untuk variabel pengetahuan perpajakan (X2),

ditemukan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dan tingkat signifikansinya adalah 0,000 sehingga  $H_0$  ditolak. Hal tersebut berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini tidak diterima yaitu kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak UKM di Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini sejalan dengan Saiful (2018), Yossi (2018), dan Shabri (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak ternyata tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi dan menurut undang-undang dianggap utang bila Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajibannya serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh Wajib Pajak yang telah patuh sehingga Wajib Pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Hartono (2022) dan Riko (2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Tingkat pengetahuan Wajib Pajak dalam kaitannya dengan aturan pajak ditunjukkan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan dengan persyaratan Wajib Pajak. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh Wajib Pajak semakin tinggi kesadaran yang dimiliki Wajib pajak. Pengetahuan mengenai perpajakan mengetahui mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas dan harus dimiliki setiap Wajib Pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka akan semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti ini menemukan Kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM di Kabupaten Sukabumi. apabila dilihat secara parsial kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak UKM di Kabupaten Sukabumi.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Pertama, adanya kendala dalam pengumpulan data melalui kuesioner yaitu dikhawatirkan responden menjawab pertanyaan survei secara normatif karena tema penelitian bersifat sensitive sehingga kemungkinan hasil penelitian bias dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Kedua,

responden hanyalah wajib Pajak UKM di wilayah kabupaten suabumi. Oleh karena itu, saran untuk penelitian selanjutnya dapat mencari dan menambah variabel-variabel lain yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kedua, peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian sehingga hasil dapat digeneralisasikan.

## REFEREENSI

- Hantono, Hantono, and Riko Fridolend Sianturi. "Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* 6.1 (2022): 747-758.
- Indrawan, Rizki, and Bani Binekas. "Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM." *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* 6.3 (2018): 419-428.
- Republik Indonesia. 2007. Undang -Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Republik Indonesia. 2005. Undang -Undang No. 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.
- Fuadi, Arabella Oentari, and Yenni Mangoting. "Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM." *Tax & Accounting Review* 1.1 (2013): 18.
- Republik Indonesia. 2007. Undang -Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Republik Indonesia. 2005. Undang -Undang No. 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.
- Fuadi, Arabella Oentari, and Yenni Mangoting. "Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM." *Tax & Accounting Review* 1.1 (2013): 18.

Presiden Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Jakarta: Presiden RepublikIndonesia.

Mardiasmo.(2015). Perpajakan Edisi Terbaru 2015. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Herryanto, Marisa, and Agus Arianto Toly. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan." *Tax & Accounting Review* 1.1 (2013): 124.

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Nasution, Anggi Pratama. "Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAI)." *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik* 7.2 (2019): 207-224.

Basit, Abdul. "Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Tekun* 5.01 (2014): 23-48.

Resmi, Siti. (2009). Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat

Rahayu, S. (2010). Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Novak, N. D. (1989). Tax Administration: Theory and Practice. Wahigton: Prager Publisher Inc

Andrew, Richard, and Dian Purnama Sari. "Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya?." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 21.2 (2021).

Click or tap here to enter text.