

Beberapa Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Makassar Di Masa Pandemi Covid 19

Andi Shafira Kumalasari¹, Asriani Junaid^{2*}, Zainuddin Rahman³, St. Hartati Haeruddin⁴, Muh. Arsyad⁵

firakumalasari21@gmail.com¹, asriani.junaid@umi.ac.id^{2*}, zainuddinrahman@umi.ac.id³, sittihartati.hairuddin@umi.ac.id⁴, m.arsyad@umi.ac.id⁵

^{1,2*,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Makassar Pada Masa Pandemi Covid 19. Lokasi dalam penelitian ini adalah UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM dengan waktu penelitian selama 2 bulan yaitu dimulai dari bulan Maret sampai dengan April 2022. Populasi penelitian ini adalah UMKM yang terdaftar di dinas koperasi UMKM Kota Makassar yang berjumlah 197 UMKM, dalam penentuan sampel kami menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang didapat sebanyak 66 sampel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan. Jenis data yang kami gunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, sedangkan sumber data yaitu data primer. Untuk mengumpulkan data lapangan, penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, pelayanan pembayaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota makassar pada masa pandemi covid 19.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, Insentif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Pandemi Covid 19 yang melanda banyak mengakibatkan negara berkembang termasuk Indonesia terkena dampaknya terutama Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM) yang kesulitan dalam survive. Kementerian Koperasi dan UMKM mengatakan bahwa koperasi yang bergerak pada bidang jasa dan produksi juga paling terdampak pada pandemi Covid 19. Para pengelola koperasi merasakan turunnya penjualan, kekurangan modal, dan terhambatnya distribusi. Sementara itu sektor UMKM yang terguncang selama pandemi Covid 19 selain dari pada makanan dan minuman juga adalah industri kreatif dan pertanian. Dalam menanggulangi masalah yang dihadapi pelaku UMKM pemerintah melaksanakan beberapa upaya. Salah satunya adalah, memasukkan pelaku UMKM sebagai penerima program bantuan pemerintah.

Keberadaan UMKM dalam perekonomian nasional mencerminkan peran penting UMKM dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia, karena UMKM dapat menjadi lini terdepan dalam pencapaian pilar ekonomi SDGs dengan penciptaan dan pengadaan peluang lapangan kerja, daya

cipta dan inovasi bisnis untuk pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif dan berkelanjutan dalam menghadapi era globalisasi. Namun kondisi Pandemi Covid 19 telah menuntut Pemerintah harus aktif berupaya memberikan penanganan, pemerintah juga bertekad untuk terus memulihkan perekonomian nasional. Berbagai program kebijakan telah dikeluarkan pemerintah, salah satunya adalah dengan pemberian Insentif pajak bagi pelaku UMKM.

Pemberian insentif ini diberikan di situasi pandemi tujuannya dimaksudkan untuk memulihkan penerimaan pajak dan supaya seluruh wajib pajak tidak menunggak atau menghindari pajak (Syanti, 2020). Stimulus pajak ini diberikan untuk membantu wajib pajak menghadapi dampak pandemi Covid 19. Insentif PPh pasal 21 yang ditanggung pemerintah (DTP) ini hanya berlaku selama 6 (enam) bulan terhitung sejak masa pajak April 2020 sampai dengan masa pajak September 2020. Kebijakan pemberian insentif pajak ini tentunya memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak. Namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya Covid-19 terhadap perekonomian nasional. Selain itu kebijakan atas pemberian insentif PPh Pasal 21 ini juga membantu meringankan beban ekonomi para pegawai yang terdampak pandemi Covid-19 (Erica & Vidada, 2020). Penelitian terkait pengaruh insentif terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Latief *et al.*, (2020) tentang pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal senada dijelaskan pada penelitian Rachmawati & Ramayanti, (2016) yang menjelaskan pemberian insentif pajak penghasilan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan. Namun, hasil berbeda dikemukakan oleh Khairiyah & Akhmadi (2019) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh.

Berdasarkan pada kebijakan ini, UMKM dapat mengajukan pembebasan pajak penghasilan final sebesar 0,5%, maka untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh UMKM tidak perlu lagi menyetor pajak dan pemotong atau pemungut pajak tidak lagi memotong atau memungut pajak kepada pelaku UMKM.

Seiring dengan gencarnya insentif pajak maka dibutuhkan juga pelayanan pajak. Pelayanan pajak adalah bagaimana petugas pajak melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Brata, dkk 2017). Pada penelitian Hardiningsih (2011) menjelaskan jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus, maka mereka akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jatmiko (2006), Hardiningsih (2011), Mutia (2014) dan Kamil (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Masruroh (2013), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kamil, 2015). Pemahaman akan pentingnya membayar pajak bagi kebutuhan bangsa akan meningkat seiring tingginya pengetahuan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan bahwa Pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Susherdiantodan Haryanto (2012), Masruroh (2013), Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan mengenai pajak, wajib pajak harus mengetahui mengenai peraturan sanksi pajak. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang Undang tidak dilanggar. Ini dilakukan hanya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Pujiwidodo (2016) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas dan semakin berat sanksi yang diberikan maka semakin besar tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Mutia (2014), Kamil (2015), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Masruroh(2013) dan Oladipupo dan Obazee (2016) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mengacu pada latar belakang tersebut terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di masa pandemi dapat dilakukan secara maksimal, seperti dengan meningkatkan dan memaksimalkan diberlakukannya insentif pajak final ditanggung pemerintah untuk para UMKM. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Makassar selama pandemi Covid 19.

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanation research* studi deskriptif yang membuktikan hubungan kasual antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak (X1), sanksi pajak (X2), pelayanan pembayaran pajak (X3), dan insentif pajak (X4). Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Penelitian ini dilakukan pada UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM. Populasi penelitian terdiri dari 197 UMKM yang terdaftar di dinas koperasi UMKM Kota Makassar. Dari populasi dikerucutkan untuk mendapatkan sampel penelitian, dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Sampelnya ialah beberapa UMKM terdaftar di Dinas koperasi dan UMKM di Kota Makassar. Hasil hitungan menggunakan rumus slovin dengan Margin error 10% adalah sebanyak 66 UMKM. Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari data yang diperoleh secara langsung melalui survey dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan alat statistic adalah SPSS (*Statiscal Package For Social Scince*). Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Responden

Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM.

Tabel 1 Data Responden Penelitian

Jenis Usaha	Jumlah UMKM
Usaha Makanan dan Minuman	34
Usaha Kosmetik dan Fashion	14
Usaha Obat dan Produk Tradisional	5

Usaha Produksi dan Supply Produk	9
Usaha Jasa	4
Jumlah	66

Sumber Tabel 1: Data primer yang diolah 2022

Responden dalam penelitian ini adalah UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM yang berjumlah 66 responden. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Survei

Karakteristik	Jumlah Orang	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	68,18%
Perempuan	21	31,82%
Tingkat Pendidikan		
SMA	39	59,09%
S1	20	30,30%
S2	7	10,61 %
Lainnya	0	0%
Usia		
20 – 30 Tahun	21	37,50%
31 – 40 Tahun	19	33,93%
40 – 50 Tahun	11	19,64%
> 50 Tahun	5	8,93%

Sumber Tabel 2: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM terdiri dari 45 responden berjenis kelamin laki laki atau 68,18% dari jumlah responden, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 21 responden atau sekitar 31,82% dari jumlah responden. Berdasarkan tingkat pendidikan pendidikan SMA sebanyak 39 responden atau sekitar 59,09% dari jumlah responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 20 responden atau sekitar 30,30% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 sebanyak 7 responden atau sekitar 10,61% dari jumlah responden. UMKM yang ada di kota Makassar dibawah binaan dinas koperasi dan UKM yang memiliki rentan usia 20-30 tahun berjumlah 21 responden atau sekitar 37,50% dari jumlah responden. Responden yang memiliki rentan usia 31-40 tahun berjumlah 19 responden atau sekitar 33,93% dari jumlah responden. Responden yang memiliki rentan usia 40-50 tahun berjumlah 11 responden atau sekitar 19,64% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang memiliki rentan usia diatas 50 tahun berjumlah 5 responden atau sekitar 8,93% dari jumlah responden.

Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, Insentif Pajak Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel-variabel tersebut dilakukan uji dengan statistik deskriptif.

Tabel 3 Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Pajak	66	2,50	5,00	3,9848	,59788
Sanksi Pajak	66	3,00	5,00	4,1162	,57138

Pelayanan Pembayaran Pajak	66	2,75	5,00	3,9318	,48940
Insentif Pajak	66	2,67	5,00	3,8737	,61537
Kepatuhan Wajib Pajak	66	2,25	4,75	3,7045	,50556
Valid N (listwise)	66				

Sumber Tabel 3: Data primer yang diolah 2022

Tabel 3 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pengetahuan Pajak (X1)

Berdasarkan tabel 3, Pengetahuan Pajak memiliki nilai minimum 2,50 nilai maksimum 5,0 dan mean 3,9848 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,59788 dari nilai rata-rata jawaban responden.

2. Sanksi Pajak (X2)

Berdasarkan tabel 3, Sanksi Pajak memiliki nilai minimum 3,00 nilai maksimum 5,00 dan mean 4,1162 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,57138 dari nilai rata-rata jawaban responden.

3. Pelayanan Pembayaran Pajak (X3)

Berdasarkan tabel 3, Pelayanan Pembayaran Pajak memiliki nilai minimum 2,75 nilai maksimum 5,00 dan mean 3,9318 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,48940 dari nilai rata-rata jawaban responden.

4. Insentif Pajak (X4)

Berdasarkan tabel 3, Insentif Pajak memiliki nilai minimum 2,67 nilai maksimum 5,00 dan mean 3,8737 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,61537 dari nilai rata-rata jawaban responden.

5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 3, Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum 2,25 nilai maksimum 4,75 dan mean 3,7045 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,50556 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Uji Validitas

Berdasarkan pada hasil uji validitas diketahui bahwa semua item pada kuesioner Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, Insentif Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) valid, dimana seluruh indeks nilai R hitung lebih besar dari pada nilai R tabel sebesar 0.2500. Sehingga hasil dari uji validitas dari semua variabel penelitian menyatakan bahwa uji validitas sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data (Ghozali, 2016).

Uji Reabilitas

Berdasarkan pada Tabel 4, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas dari masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan di dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga pertanyaan dalam kuesioner dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Maka hasil dari uji reliabilitas dinyatakan telah sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data (Sunyoto, 2013:81).

Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (a)	Keterangan
Pengetahuan Pajak	4	0,772	Realible
Sanksi Pajak	3	0,796	Realible
Pelayanan Pembayaran Pajak	4	0,781	Realible
Insentif Pajak	3	0,806	Realible
Kepatuhan Wajib Pajak	4	0,730	Realible

Sumber Tabel 4: Data primer yang diolah 2022

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui nilai signifikansi diatas 0,05 yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal sehingga terbebas data tersebut layak digunakan dalam uji normalitas dan bebas dari gejala normalitas.

Tabel 5 Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26586182
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,042
	Negative	-,094
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber Tabel 5: Data primer yang diolah 2022

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa variabel Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak dan Insentif Pajak memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolonearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

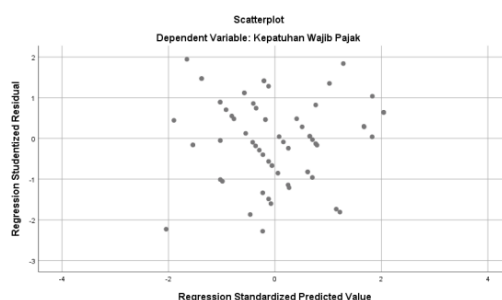
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Pajak	,883	1,132
	Sanksi Pajak	,678	1,474
	Pelayanan Pembayaran Pajak	,471	2,125
	Insentif Pajak	,482	2,073

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber Tabel 6: Data primer yang diolah 2022

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber Gambar 1: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar 1, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel yang mempengaruhi yaitu Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak dan Insentif Pajak.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Regresi adalah alat analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Model Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,075	,335		-,223	,824
	Pengetahuan Pajak	,150	,061	,178	2,483	,016
	Sanksi Pajak	,165	,072	,187	2,285	,026
	Pelayanan Pembayaran Pajak	,222	,101	,215	2,188	,032
	Insentif Pajak	,420	,080	,511	5,274	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber Tabel 7: Data primer yang diolah 2022

Model persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar -0,075 hal ini menunjukkan bahwa apabila Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, dan Insentif Pajak bernilai 0 maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,075.
- Berdasarkan tabel 7 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu $b = 0,150$. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai Pengetahuan Pajak, Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Berdasarkan tabel 7 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa Sanksi Pajak memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu $b = 0,165$. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai Sanksi Pajak. Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Berdasarkan tabel 7 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak, memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu $b = 0,222$. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai Pelayanan Pembayaran Pajak, Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Berdasarkan tabel 7 hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa Insentif Pajak memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu $b = 0,420$. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai Insentif Pajak, Maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,723	,705	,27444

a. Predictors: (Constant), Insentif Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak

Sumber Tabel 8: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada Tabel 8, menunjukkan bahwa besarnya nilai yang diperoleh nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,723 yang berarti 72,3% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak dan Insentif Pajak. Sedangkan sisanya (100- 72,3%) adalah sebesar 27,7% yang dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

Tabel 7 menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,016 yaitu lebih kecil dari 0,05. Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t yang bernilai +2.483 menunjukkan pengaruh yang bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama di terima.

a. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Tabel 7 menunjukkan bahwa Sanksi Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,026 yaitu lebih kecil dari 0,05. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t yang bernilai +2,285 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua di terima.

b. Pengujian Hipotesis (H_3)

Tabel 20 menunjukkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,032 yaitu lebih kecil dari 0,05. Pelayanan Pembayaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t yang bernilai +2,188 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

c. Pengujian Hipotesis (H_4)

Tabel 7 menunjukkan bahwa Insentif Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Insentif Pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel

Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t yang bernilai +5,274 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat di terima.

Uji F

Tabel 9 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 yakni lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak, dan Insentif Pajak secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 9 Hasil Uji F

ANOVA a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,019	4	3,005	39,895	,000 ^b
	Residual	4,594	61	,075		
	Total	16,614	65			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak b. Predictors: (Constant), Insentif Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak

Sumber Tabel 9: Data primer yang diolah 2022

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Pengetahuan Pajak pelaku UMKM maka akan semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak oleh pelaku UMKM, begitupun sebaliknya semakin buruk Pengetahuan Pajak UMKM maka akan berpengaruh buruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dari nilai dari rata rata tanggapan oleh responden jawaban yang paling setuju dengan nilai 3,88 dengan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan ke empat yaitu mengenai pengetahuan jumlah pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Artinya responden sebagian besar sudah mengetahui jumlah pajaknya yang telah ditetapkan. Sedangkan nilai rata – rata tanggapan oleh responden yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai 3,86 dalam indikator pengetahuan pajak adalah pernyataan ke dua, yaitu tentang pengetahuan dan pemahaman adanya sanksi yang diberikan apabila tidak membayar pajak. Artinya sebagian responden belum memahami tentang adanya sanksi yang diberikan, sebaiknya petugas fiskus memberitahukan kepada wajib pajak bahwa sanksi ini adalah untuk mencegah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya.

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment* yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Di dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan penerapan sistem pemungutan *self assesement* ini (Pranandata, 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Setiyani, Andini, dan Oemar, 2018) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan Pengetahuan Pajak yang baik maka akan berdampak baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini mendukung teori keadilan karena

pengetahuan tentang keadilan pajak yang tidak boleh sewenang-wenang atau tidak memihak yang diberlakukan untuk wajib pajak atas sistem perpajakan yang berlaku dan persepsi keadilan ialah penilaian atau pengetahuan terhadap keadilan pajak tersebut.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tegas Sanksi Pajak yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM, begitupun sebaliknya semakin buruk Sanksi Pajak yang diberikan maka akan berpengaruh buruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dari nilai rata-rata tanggapan oleh responden jawaban yang paling setuju dengan nilai 4,17 dengan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan ke dua yaitu mengenai wajib pajak bersedia dikenakan sanksi apabila melanggar ketentuan pajak. Artinya responden sebagian besar setuju dan bersedia dikenakan sanksi apabila melanggar ketentuan perpajakan. Sedangkan nilai rata-rata tanggapan oleh responden yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai 4,03 dalam indikator sanksi pajak adalah pernyataan pertama, yaitu tentang wajib pajak mengetahui sanksi, baik sanksi administrasi maupun pidana terkait pelanggaran ketentuan pajak. Artinya hanya sebagian responden yang pernah mendapatkan sanksi administrasi atau sanksi pidana akibat tidak membayar pajaknya.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:13). Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Menurut Nugroho (2006), Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Di samping itu, menurut Gatot S. M Faisal (2009:37) menyatakan bahwa walaupun ada potensi penerimaan Negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Muliary dan Ery (2006) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penetapan Sanksi Pajak yang baik maka akan berdampak baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini juga mendukung teori keadilan karena sanksi pajak harus dikenakan secara fairness. Artinya pemilik procedural murni tidak ada standar untuk menentukan siapa yang menerima sanksi pajak. Baik itu UMKM ataupun perorangan yang memiliki NPWP wajib memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dan dikenakan sanksi apabila tidak atau terlambat membayar pajaknya.

Pengaruh Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik proses Pelayanan Pembayaran Pajak maka akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak oleh pelaku UMKM, begitupun sebaliknya semakin buruk proses Pelayanan Pembayaran Pajak yang diterapkan maka akan berpengaruh buruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dari nilai rata-rata tanggapan oleh responden jawaban yang paling setuju dengan nilai 4,12 dengan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan ke empat yaitu mengenai tempat pelayanan dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan. Artinya responden sebagian besar setuju dengan tempat membayar pajak baik itu secara online melalui handphone maupun secara langsung di kantor pajak. Sedangkan nilai rata-rata tanggapan oleh responden yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai 3,70 dalam indikator pelayanan pembayaran pajak adalah pernyataan pertama, yaitu petugas pelayanan memiliki

kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang undangan. hal ini menunjukkan bahwa menurut responden, petugas fiskus harus memiliki pengetahuan dan pengalaman agar wajib pajak yang belum mengetahui hal hal mengenai sanksi ataupun sebagainya dapat diberitahukan oleh petugas fiskus.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang undang dan tidak berorientasi pada *profit* atau laba. kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan proses Pelayanan Pembayaran Pajak yang baik maka akan berdampak baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi semakin baik proses Pelayanan Pembayaran Pajak yang dilakukan, maka akan semakin baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori keadilan karena menurut Roscoe Pound keadilan melihat bahwa hasil diperoleh berupa pemuasan kebutuhan manusia, Sebanyak – banyaknya dengan pengorbanan sekecil kecilnya. Semakin luas dan semakin efektifnya jaminan terhadap kepentingan sosial. Hal ini berhubungan dengan pelayanan pembayaran pajak, artinya pelayanan petugas fiskus yang baik dapat memperoleh kepuasan kebutuhan manusia dan *social engineering* akan semakin efektif.

Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Insentif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Insentif Pajak yang diberikan maka akan berpengaruh baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Begitupun sebaliknya semakin buruk Insentif Pajak yang diberikan maka akan berpengaruh buruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dari nilai dari rata rata tanggapan oleh responden jawaban yang paling setuju dengan nilai 4,00 dengan pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan ke tiga yaitu mengenai mendapatkan dampak yang timbul dari insentif pajak, Artinya responden sebagian besar setuju dengan adanya peran pemerintah dengan diberlakukannya insentif pajak, yang kemudian membantu para pelaku UMKM yang sedang merilis usahanya yang sempat berhenti pada masa pandemi. Sedangkan nilai rata – rata tanggapan oleh responden yang memiliki nilai paling rendah dengan nilai 3,70 dalam indikator insentif pajak adalah pernyataan pertama, yaitu tentang wajib pajak merasa terbantu dengan adanya pengurangan pajak yang di bantu pemerintah, hal ini menunjukkan UMKM yang mendaftarkan usahanya merasa terbantu dengan adanya peran pemerintah ini dan sebagian juga UMKM belum melaporkan usahanya sehingga ia tidak mengetahui dan tidak mendapatkan insentif pajak.

Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1985), sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa hubungan ini dapat dibangun dengan adanya faktor internal dan eksternal. Insentif pajak yang diberikan pemerintah ini termasuk pada faktor eksternal dari Wajib Pajak. Faktor Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti

Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Trianingsih (2007) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan Insentif Pajak yang baik maka akan berdampak baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak konsumen.

Penelitian ini juga mendukung teori keadilan karena menurut teori ini siapapun dan usaha apapun itu jika pelaku UMKM ini melaporkan usahanya maka ia berhak mendapat program bantuan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pemberian insentif PPh final tarif 0,5% yang di tanggung pemerintah, dengan adanya peran pemerintah ini bagi pelaku UMKM agar dapat mempercepat pemulihan perekonomian di masa pandemic.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat diambil kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Makassar. Hal ini berarti Semakin baik dan semakin tinggi Pengetahuan yang dimiliki oleh pelaku UMKM maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya.
2. Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Makassar. Hal ini berarti semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya
3. Pelayanan Pembayaran Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Makassar. Hal ini berarti semakin baik proses Pelayanan Pembayaran Pajak yang diberikan oleh petugas fiskus, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya.

Insentif Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Makassar. Hal ini berarti insentif pajak membantu UMKM untuk bertahan di situasi pandemi, semakin baik Insentif Pajak yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya.

Referensi

- Faisal, G. S. (2009). *How to be A Smarter Taxpayer: Bagaimana menjadi Wajib Pajak*. Grasindo.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126- 142.
- Haryanto, R. S. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1), 1-12.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Kamil, N. I. 2015. The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance : Survey on the individual taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and AccountingOnline*, 6(2), 104–112.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19180/19738>

- Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2019). Studi Kualitatif: Dampak Kebijakan Insentif Pajak Usaha Kecil dan Menengah Terhadap Kepatuhan Pajak dan Penerimaan Negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(2), 36-45.
- Marcori, Fitri. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh)." Artikel Ilmiah: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Masruroh, S., & Zulaikha, Z. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 435-449.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Nugroho, Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax knowledge, penalties and tax compliance in small and medium scale enterprises in Nigeria. *IBusiness*, 8(1), 1-9.
- Pranadata, I. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92-116.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176-185.
- Rahayu, Sitti Kurnia. 2010. "Perpajakan Indonesia". Yogyakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2008. "Perpajakan Teori Dan Kasus". Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta.
- Setiyani, N. M., Andini, R., & Oemar, A. (2018). Pengaruh motivasi wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening (Pada kantor pelayanan pajak pratama di Kota Semarang). *Journal of Accounting*, 4(4).