

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK  
DAN PENURUNAN TARIF PAJAK PENGHASILAN FINAL  
TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK PELAKU USAHA  
MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KOTA DENPASAR**

**Ayu Eka Septyani<sup>1</sup>**  
**I Made Sudiartana<sup>2</sup>**  
**I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>3</sup>**  
*Universitas Mahasaraswati Denpasar*  
ayuekaseptyani@gmail.com

***Abstract***

*Compliance with taxpayers is an effort to increase revenue from state revenues. Quality of service, understanding of taxpayers and reduction of final income tax rates are important factors in increasing taxpayer compliance. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, understanding of taxpayers and reduction of final income tax rates on tax compliance for micro, small and medium enterprises (MSMEs). The sample in this study were 100 micro, small and medium enterprises (MSMEs) registered at the West Denpasar KPP and East Denpasar KPP in 2018. The determination of the sample was using the proportionate stratified random sampling method. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results showed that service quality variables had a positive effect on tax compliance for micro, small and medium enterprises (MSMEs), understanding of taxpayers had a positive effect on tax compliance for micro, small and medium businesses (MSMEs) and decreases in final income tax rates had an effect positive on compliance with tax payments for micro, small and medium enterprises (MSMEs).*

***Keywords: service quality, understanding, rates reduction, compliance.***

**PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008, Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah

atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Pemerintah juga telah melakukan berbagai cara agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu salah satunya dengan melakukan pemeriksaan pajak (Suryandari, 2015).

Pajak merupakan salah satu pendapatan negara terbesar, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah merupakan salah satu usaha yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara tersebut. Pemungutan pajak penghasilan (PPh) di Indonesia dilakukan dengan menggunakan *self assessment system*. *Self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang sepenuhnya untuk menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan (Waluyo, 2011:21). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Syahril (2013), Pranadata (2014), Paramartha dan Rasmini (2016), Kusuma (2016) dan Astina dan Setiawan (2018) menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Adiasa (2013), Syahril (2013), Masruroh dan Zulaikha (2013), Mutia (2014), Putri (2015), Kusuma (2016) dan Priambodo (2017) menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini akan meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan penurunan tarif pajak penghasilan final terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku usaha mikro, kecil dan menengah di Kota Denpasar. Target utama dalam penelitian ini adalah pengusaha *non* PKP (Pengusaha Kena Pajak). Jumlah wajib pajak *non* PKP atau wajib pajak dalam lingkup UMKM di Denpasar yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.

### **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Menurut Ajzen dalam Mustikasari (2007) *Theory of Planned Behavior* (TPB) perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*),
2. *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*),
3. *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, *normative beliefs* menghasilkan

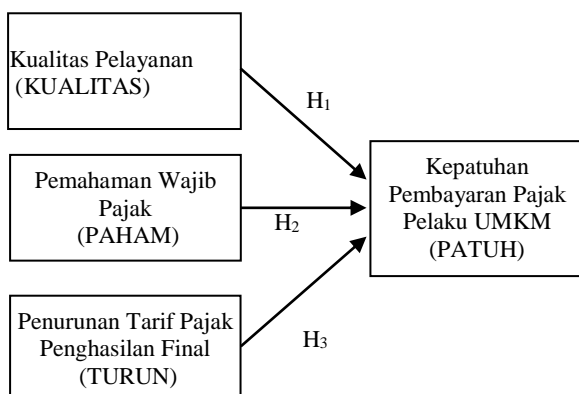
tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*) dan *control beliefs* menimbulkan *perceived behavioral control* atau kontrol berperilaku yang dipersepsikan.

Dalam penelitian ini menggunakan dua dari tiga faktor penentu munculnya niat berperilaku, dua faktor tersebut adalah *behavioral beliefs* dan *normative belief*. Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Hipotesis dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**
- H<sub>2</sub> : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).**
- H<sub>3</sub> : Penurunan tarif pajak penghasilan final berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

#### METODE PENELITIAN



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Berpikir**

*Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2019)*

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah wilayah kota Denpasar. Karena sasaran dalam penelitian ini adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Denpasar. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan penurunan tarif pajak penghasilan final terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Denpasar.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan pajak di sektor UMKM dilakukan dengan cara mensosialisasikan penyederhanaan tarif pajak yang dilakukan oleh pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Variabel independennya ada tiga yaitu: kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan enam pernyataan dan dinilai dengan teknik pengukuran skala *likert* dengan skala 1-5.

Pemahaman wajib pajak. Pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui (Mutia, 2014). Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui seberapa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Untuk mengukur pemahaman wajib pajak digunakan empat pernyataan dan dinilai dengan teknik pengukuran skala *likert* dengan nilai 1-5.

Penurunan tarif pajak penghasilan final. Tarif pajak UMKM yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 merupakan tarif pajak penghasilan yang bersifat final, tarif yang berlaku dalam Peraturan Pemerintah tersebut sebesar 0,5% dengan jangka waktu pengenaan tarif yang berbeda bagi wajib pajak orang pribadi dengan wajib pajak badan. Sedangkan tarif sebelumnya yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 adalah sebesar 1%. Dilihat dari keterangan tersebut, terjadi penurunan tarif pajak penghasilan final bagi pelaku UMKM. Untuk mengukur penurunan tarif pajak penghasilan final digunakan empat pernyataan dan dinilai dengan teknik pengukuran skala *likert* bernilai 1-5.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di daerah Kota Denpasar yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat dan Denpasar Timur dengan total populasinya pada tahun 2018 sebanyak 224.913 usaha. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik metode *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2018:82) dan penentuan sampel menggunakan rumus slovin.

Keterangan:

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi
- e = Nilai kritis (batas ketelitian, 0,1)

Penentuan Sampel Dengan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{224.913,00}{1 + 224.913,00 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{224.913,00}{1+2.249,13}$$

$$n = \frac{224.913,00}{2.250,13}$$

n = 99,96

Dibulatkan menjadi 100

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, kuesioner diberikan kepada responden penelitian yang memiliki kriteria yang sudah ditentukan. Hasil kuesioner akan diukur menggunakan skala *likert* dengan skor 1-5. Penelitian ini juga menggunakan metode dokumentasi yang meliputi artikel, profil lokasi penelitian, situs web dan penelitian-penelitian yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:147). Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi.

Uji instrumen yang pertama dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan terhadap item-item pernyataan, dimana suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52). Pengujian validitas terhadap instrumen penelitian menggunakan metode *Pearson Correlation* melalui program SPSS. Uji instrumen yang kedua adalah uji reliabilitas, uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *One Shot* atau pengukuran sekali saja.

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dan uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya.

Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Persamaan model regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017:306):

$$\text{PATUH} = \alpha + \beta_1\text{KUALITAS} + \beta_2\text{PAHAM} + \beta_3\text{TURUN} + \varepsilon$$

Keterangan:

PATUH	= Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1 - \beta_3$	= Koefisien arah regresi
KUALITAS	= Kualitas Pelayanan
PAHAM	= Pemahaman Wajib Pajak
TURUN	= Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final
$\varepsilon$	= <i>error</i>

Menurut Ghozali (2016:95), Ketentuan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fit*nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan statistik t. Uji *Goodness of Fit* dalam penelitian ini meliputi koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*), uji statistik F dan uji statistik t. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ghozali (2016) menjelaskan uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.



---

---

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Berdasarkan data dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini, diperoleh karakteristik responden yang diuraikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Karakteristik Responden**

Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Badan Usaha		
1. Jasa	30	30%
2. Dagang	36	36%
3. Manufaktur	34	34%
Jumlah	100	100%
Jabatan:		
1. Manajer	74	74%
2. <i>Owner</i>	26	26%
3. Lainnya	0	0%
Jumlah	100	100%
Omzet:		
1. <Rp.300.000.000	61	61%
2. Rp.300.000.000- Rp.2.500.000.000	36	36%
3. Rp.2.500.000.000- Rp.4.800.000.000	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah, (2019)

**Hasil Pernyataan Responden**

**Tabel 2**

**Hasil Pernyataan Responden**

Variabel	Skala Likert				
	1	2	3	4	5
KUALITAS	3	30	135	252	115
PAHAM	0	1	29	193	177

TURUN	5	11	89	218	77
PATUH	0	1	14	209	180
<b>Jumlah</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>267</b>	<b>872</b>	<b>549</b>

Sumber : Data Diolah, (2019)

Berdasarkan penyebaran 100 kuesioner menggunakan pengukuran skala likert, maka diperoleh hasil pernyataan kuesioner yang terdiri dari jawaban sebanyak 8 dengan skala 1, sebanyak 43 dengan skala 2, sebanyak 267 dengan skala 3, sebanyak 872 dengan skala 4, dan sebanyak 549 dengan skala 5.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 3**

#### Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS	100	11.00	30.00	22.8900	4.28975
PAHAM	100	11.00	20.00	17.4600	2.02719
TURUN	100	8.00	20.00	15.5100	2.27190
PATUH	100	16.00	25.00	21.4100	1.82073
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Diolah, (2019)

Berdasarkan tabel 3 diketahui jumlah pengamatan (N) dari penelitian ini sebanyak 100. Deskripsi atas variabel independen dan dependen adalah Variabel Kualitas Pelayanan (KUALITAS) memiliki skor minimum 11 dan skor maksimum 30. Skor rata-rata 22,8900 dan standar deviasi sebesar 4,28975. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM) memiliki skor minimum 11 dan skor maksimum 20. Skor rata-rata 17,4600 dan standar deviasi sebesar 2,02719. Variabel Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN) memiliki skor minimum 8 dan skor maksimum 20. Skor rata-rata 15,5100 dan standar deviasi sebesar 2,27190. Variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH) memiliki skor minimum 16 dan skor maksimum 25. Skor rata-rata 21,4100 dan standar deviasi 1,82073.

**Uji Instrumen Penelitian**

**Tabel 4**

**Hasil Uji Validitas**

Sumber : Data Diolah, (2019)

No	Variabel	Item	Validitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (KUALITAS)	KUALITAS1	0,867	Valid
		KUALITAS2	0,900	Valid
		KUALITAS3	0,909	Valid
		KUALITAS4	0,886	Valid
		KUALITAS5	0,855	Valid
		KUALITAS6	0,748	Valid
2	Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM)	PAHAM1	0,796	Valid
		PAHAM2	0,832	Valid
		PAHAM3	0,828	Valid
		PAHAM4	0,793	Valid
3	Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN)	TURUN1	0,640	Valid
		TURUN2	0,676	Valid
		TURUN3	0,855	Valid
		TURUN4	0,752	Valid
4	Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH)	PATUH1	0,742	Valid
		PATUH2	0,725	Valid
		PATUH3	0,696	Valid
		PATUH4	0,641	Valid
		PATUH5	0,594	Valid

Hasil dari uji validitas menunjukkan semua butir mempunyai koefisien lebih besar dari 0,3 sehingga semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

**Tabel 5**

**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (KUALITAS)	0,926	Reliabel
2	Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM)	0,826	Reliabel
3	Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN)	0,716	Reliabel
4	Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH)	0,712	Reliabel

Sumber : Data Diolah, (2019)

Hasil pengujian menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70.

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 6**

#### Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24314125
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.045
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.611

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Diolah, (2019)

Hasil yang didapatkan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,611 > 0,05$  sehingga *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* yang dipakai, maka dapat disimpulkan bahwa residual yang di analisis berdistribusi normal.

**Tabel 7**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.096	1.305		6.202	.000		
	KUALITAS	.114	.030	.269	3.763	.000	.948	1.055
	PAHAM	.494	.067	.550	7.376	.000	.874	1.144
	TURUN	.134	.059	.167	2.283	.025	.908	1.101

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data Diolah, (2019)

Dari tabel 7 tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinieritas dalam model regresi.

**Tabel 8**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.702	.703		2.421	.017
	KUALITAS	-.031	.016	-.194	-1.886	.062
	PAHAM	-.006	.036	-.019	-.177	.860
	TURUN	.010	.032	.032	.303	.762

a. Dependent Variable: ABRES

Sumber : Data Diolah, (2019)

Hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 5.9**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,096	1,305		6,202	0,000
	KUALITAS	0,114	0,030	0,269	3,763	0,000
	PAHAM	0,494	0,067	0,550	7,376	0,000
	TURUN	0,134	0,059	0,167	2,283	0,025

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data Diolah, (2019)

Persamaan uji regresi linear berganda sebagai berikut:

$$PATUH = 8,096 + 0,114KUALITAS + 0,494PAHAM + 0,134TURUN$$

Keterangan:

PATUH = Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM  
KUALITAS = Kualitas Pelayanan  
PAHAM = Pemahaman Wajib Pajak  
TURUN = Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 8,096 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (KUALITAS), Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM), dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN) nilainya sama dengan nol atau konstan, maka Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH) akan meningkat sebesar 8,096.
2. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (KUALITAS) sebesar 0,114 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan (KUALITAS) meningkat satu satuan sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH) akan cenderung meningkat.
3. Koefisien regresi pada variabel Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM) sebesar 0,494 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM) meningkat satu satuan sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH) akan cenderung meningkat.
4. Koefisien regresi pada variabel Penurunan Tarif Pajak PPh Final (TURUN) sebesar 0,134 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Penurunan Tarif Pajak PPh Final (TURUN) meningkat satu satuan sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku UMKM (PATUH) akan cenderung meningkat.

*Uji Goodness of Fit*

**Tabel 10**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,731 <sup>a</sup>	0,534	0,519	1,26242

a. *Predictors: (Constant), TURUN, KUALITAS, PAHAM*

b. *Dependent Variable: PATUH*

Sumber : Data Diolah, (2019)

Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,519. Hal ini mengindikasikan sebesar 51,9% Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah UMKM (PATUH) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (KUALITAS), Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM), dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN), sedangkan 48,1% lainnya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 5.11**

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	175,195	3	58,398	36,643	0,000 <sup>a</sup>
Residual	152,995	96	1,594		
Total	328,190	99			

a. *Predictors: (Constant), TURUN, KUALITAS, PAHAM*

b. *Dependent Variable: PATUH*

Sumber : Data Diolah, (2019)

Nilai F sebesar 36,643 dengan signifikan 0,000, berarti model regresi adalah layak sehingga kualitas pelayanan (KUALITAS), pemahaman wajib pajak (PAHAM), dan

penurunan tarif pajak penghasilan final (TURUN) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku usaha mikro kecil dan menengah UMKM (PATUH).

**Tabel 12**

**Hasil Uji Statistik t**

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

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,096	1,305		6,202	0,000
KUALITAS	0,114	0,030	0,269	3,763	0,000
PAHAM	0,494	0,067	0,550	7,376	0,000
TURUN	0,134	0,059	0,167	2,283	0,025

a. *Dependent Variable: PATUH*

Sumber : Data Diolah, (2019)

- 1) Kualitas Pelayanan (KUALITAS) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,114, nilai t hitung sebesar 3,763 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (PATUH), sehingga H<sub>1</sub> diterima.
- 2) Pemahaman Wajib Pajak (PAHAM) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,494, nilai t hitung sebesar 7,376 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 yang berarti Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (PATUH), sehingga H<sub>2</sub> diterima.
- 3) Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final (TURUN) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,134, nilai t hitung sebesar 2,283 dan nilai signifikansi sebesar 0,025 dimana lebih kecil dari 0,05 yang berarti Penurunan tarif pajak penghasilan final berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (PATUH), sehingga H<sub>3</sub> diterima.



---

---

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung (Arum, 2012). Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari fiskus akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan dari fiskus yang dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak akan membuat wajib pajak untuk memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pihak fiskus terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas *e-Billing*, *e-SPT* dan *e-filling*. Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak fiskus tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Syahril (2013), Antari (2014), Paramartha dan Rasmini (2016), Yuliyanti (2016) dan Astina dan Setiawan (2018) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Pemahaman wajib pajak terhadap ilmu perpajakan akan membuat wajib pajak memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku di Indonesia. Pemahaman

wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku UMKM karena pemahaman wajib pajak serta kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajibannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pajak yang berlaku, sehingga tingginya tingkat pemahaman terhadap perpajakan, wajib pajak dapat memahami kewajibannya sebagai rakyat yang patuh dan taat terhadap perpajakan. Pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak pada wilayah Denpasar rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi meningkat pada tahun 2018. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013), Masruroh dan Zulaikha (2013), Mutia (2014), Hidayati (2014) dan Mustofa, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Rendahnya tarif pajak yang berlaku memberikan inisiatif bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan penghasilannya ke Kantor Pelayanan Pajak yang terdaftar. Penurunan tarif pajak penghasilan final berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku UMKM karena semakin kecil tarif pajak yang berlaku, akan membuat wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak penghasilan. Dengan adanya penurunan tarif dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Wajib pajak merasa adil dan tidak diberatkan dengan adanya penurunan tarif pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak setiap bulannya. Pengujian ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *normative beliefs*

yang merupakan harapan yang dipersepsikan satu orang atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku dan memotivasi seseorang dalam mematuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Putri (2015), Ananda, dkk (2015) dan Prawagis, dkk (2016) yang menunjukkan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
2. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
3. Penurunan tarif pajak penghasilan final berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Berdasarkan simpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepada KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur untuk aktif melakukan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wajib pajak memahami penyampaian fiskus mengenai sistem perpajakan. Dalam upaya meningkatkan pemahaman wajib pajak, hendaknya sosialisasi perpajakan digalakkan ke desa adat dan bangku sekolah agar masyarakat mengetahui sejak dini perihal perpajakan di Indonesia.
2. Untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, hendaknya peraturan mengenai penurunan tarif pajak penghasilan final dapat disederhanakan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat awam.

3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan.2013.Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko.*Accounting Analysis Journal*.Vol.2.No.3.
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Kumadji, Srikandi dan Husaini, Achmad.2015.Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).*Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.Vol.6.No.2
- Antari.2014.Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara.*Skripsi*.Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati, Denpasar
- Arum, Harjanti Puspa.2012.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Waib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).*Skripsi*.Fakultas Ekomomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Astina, I Putu Surya dan Setiawan, Putu Ery.2018.Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Udayana.Vol. 23.1
- Ghozali, Imam.2016.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayati, Iva Farida.2014.Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta).*Naskah Publikasi*.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni.2013.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.*Tax & Accounting Review*. Vol. 1. No.1.
- Kusuma, Kartika Candra.2016.Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo).*Skripsi*.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha.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*. Vol. 2. No. 4.
- Mutia, Sri Putri Tita.2014.Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi. *Artikel Ilmiah*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Padang.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X Unhas Makassar*.
- Mustofa, Fauzi Achmad, Kertahadi dan Maulinarhadi R, Mirza. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu setelah diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013). *Jurnal Perpajakan*. Vol.8.No.1.
- Paramartha, I Putu Indra Pradnya dan Rasmini, Ni Ketut. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.15.1 April 2016.
- Pemerintah Republik 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.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Akuntansi*.
- Prawagis, Febirizki Damayanty, Zahroh Z.A dan Mayowan, Yuniadi. 2016. Pengaruh Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*. Vol.1.No.1.
- Priambodo, Putut. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2017. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, Ayu Dwi Etikasari. 2015. Pengaruh Pemahaman, Tarif dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol.3. No.2.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitas dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryandari, N. N. A. (2015). STANDAR PENGENDALIAN MUTU AUDIT DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 5(1).
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Padang.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2008. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Jakarta.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Yuliyanti, Ika. 2016. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kondisi Lingkungan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Surakarta). *Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta*.