

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
PENGUSAHA UMKM DI KELAPA GADING**

**Dio Chandra**  
dioc0903@gmail.com

**Yustina Triyani**  
yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id

**ABSTRAK**

Pajak adalah iuran wajib dari rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik. Dalam membayar pajak dan melaporkan pajak diwajibkan tepat pada waktunya, hal ini seorang wajib pajak tidak menunda dalam membayar maupun melaporkan pajaknya. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan lain-lain. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Teori kepatuhan adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai wajib pajak yang akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya pada aturan-aturan tertentu. Faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus. Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Teknis analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik f, uji statistik t dan koefisien determinasi. Hasil uji normalitas residual sebesar 0,274 yang berarti berdistribusi normal, hasil uji multikolinearitas tidak terjadi, karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Penelitian menyatakan bahwa hasil Uji F sebesar 12,729 dan nilai sig. 0,000 yang berarti berpengaruh secara bersamaan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig. 0,418 untuk pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), 0,287 untuk pemahaman wajib pajak ( $X_2$ ), 0,090 untuk kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ), dan 0,000 untuk pelayanan fiskus ( $X_4$ ). Berarti pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak terbukti berpengaruh terhadap variabel (Y) kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh 0,320 yang berarti 32% dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus, sisanya yaitu 68% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kesimpulan penelitian yang didapat adalah variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa gading. Sedangkan variabel pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Kata kunci: kepatuhan pajak, pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan wajib pajak orang pribadi.



## ABSTRACT

Taxes are mandatory contributions from the people to the state which are forcing based on the law without receiving reciprocal services. In paying taxes and reporting taxes, it is mandatory to be on time, this means that a taxpayer does not delay in paying or reporting his taxes. Factors that are thought to affect taxpayer compliance are tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, tax authorities, tax sanctions and others. This study discusses the effect of tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, and taxpayer services on individual taxpayer compliance of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading. Compliance theory is a theory that states a condition in which a person obeys a given rule. Tax compliance is defined as a taxpayer who will comply with his tax obligations in certain regulations. The factors that are considered to influence taxpayer compliance are tax knowledge, understanding of taxpayers, awareness of taxpayers and taxpayer services. The object of this research is the compliance of individual taxpayers of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading. The sampling technique used in this study was *non-probability sampling* with a method *convenience sampling*. The data analysis technique is done by using validity test, reliability test, classical assumption test, statistical test, t statistical test and the coefficient of determination. The residual normality test result is 0.274 which means that it is normally distributed, the multicollinearity test results do not occur, because the value is *tolerance* more than 0.1 and the VIF is less than 10. The study states that the F test results are 12.729 and the sig. 0,000 which means simultaneously influencing. Based on the results of the t test, the sig value is obtained. 0.418 for tax knowledge ( $X_1$ ), 0.287 for taxpayer understanding ( $X_2$ ), 0.090 for taxpayer awareness ( $X_3$ ), and 0.000 for taxpayer services ( $X_4$ ). It means that knowledge of taxation, understanding of taxpayers and awareness of taxpayers are not proven to have an effect on variable (Y) taxpayer compliance. Meanwhile, the tax authorities proved to have a positive effect. Based on the coefficient of determination, it is obtained 0.320, which means that 32% of taxpayer compliance is influenced by tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness and tax authority services, the remaining 68% is influenced by other variables. The conclusion of the research obtained is that the variables of tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness have no effect on individual taxpayer compliance of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading. While the tax authorities service variable is proven to have a positive effect on the compliance of individual taxpayers of UMKM entrepreneurs in Kelapa Gading.

**Keywords:** tax compliance, tax knowledge, taxpayer understanding, taxpayer awareness, tax service and individual taxpayers.





## PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan secara sukarela yang merupakan sistem self assessment, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan oleh pemerintah dalam menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat Indonesia sendiri belum mencapai tingkat yang diharapkan, termasuk kesadaran dan kepatuhan pajak pelaku UMKM. Berdasarkan data Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sepanjang tahun 2019 jumlah wajib pajak (WP) UMKM yang membayar pajak sebanyak 2.31 juta WP. Jumlah tersebut, terdiri dari WP orang pribadi (OP) UMKM mencapai 2.05 juta orang dan WP Badan UMKM sekitar 257.000 perusahaan. Dengan capaian tersebut, artinya ada kenaikan 23% dalam jumlah WP UMKM. Walau lebih besar, nyatanya realisasi pertambahan WP UMKM di tahun lalu lebih landai ketimbang tahun 2018 yang naik hingga 27,8% secara tahunan dengan wajib pajak yang terdaftar membayar sejumlah 1.88 juta UMKM (Santoso:2020) (nasional.kontan.co.id)

Meningkatkan edukasi terhadap wajib pajak pelaku UMKM untuk memberikan arahan atau pelayanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun secara nominal penerimaannya tidak terlalu besar, maka pelaku UMKM ke depan akan banyak berperan dalam penerimaan pajak, mengingat jumlah pelaku UMKM di Indonesia sangatlah besar. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan lain-lain.

Pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengetahui konsep ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), sistem perpajakan, dan fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berfungsi sebagai pedoman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Hal ini semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Lestari (2017) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Prakoso, Wicaksono, Iswono, Puspita, Bidhari, dan Kusumaningrum (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan sebagainya. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Menurut Tene, Sondahk, dan Warongan (2017) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin baik pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT). Sedangkan menurut penelitian Taurina, Nurdhiana, dan Triani (2020) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seseorang melakukan kewajiban perpajakannya dengan mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan. Hal ini sangat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak karena apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Menurut Yuliyanti dan Waluyo (2018) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. Sedangkan menurut penelitian Septirani dan Yogantara (2020) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak adalah suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati. Penting bagi wajib pajak menaati sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak. Menurut Puspitasari (2015) sanksi pajak

1. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © 2020 Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.



berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Sedangkan menurut penelitian Sari, Putra, Fitri, Ramadhani, dan Putri (2019) sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus adalah cara petugas pajak dalam melayani atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, sebagai fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak. Menurut penelitian Asfa dan Meiranto (2017) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin besar dan tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Winerungan (2013:968) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis akan melakukan penelitian yang mengenai **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA UMKMDI KELAPA GADING”**.

### Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan utama, adapun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

## KAJIAN PUSTAKA

### Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (compliance theory) adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan yang bersifat patuh, taat dan tunduk pada aturan-aturan tertentu. Dimana negara Indonesia menganut self assesstment system, segala pemenuhan tersebut dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak. Dengan adanya self assesstment system, wajib pajak dituntut mempunyai kesadaran dalam membayar pajak dan melaporkan.

Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan adalah ketaatan seorang wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Dari beberapa teori kepatuhan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap seseorang atau wajib pajak harus taat terhadap kewajiban perpajakannya. Contohnya menghitung pajak terutang, membayar, dan melaporkan sesuai kewajiban perpajakannya.

## Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 Ayat (1) “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Selain yang tercantum dalam Undang-Undang Rebutlik Indonesia, pajak memiliki pengertian yang berbeda. Menurut Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016:2) pajak adalah salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib dari rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran umum.

## Fungsi Pajak

Pajak memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan negara, namun fungsi tersebut khususnya membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Ada empat fungsi pajak menurut Rahayu dalam Perpajakan (2017:31), yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Fungsi penerimaan atau budgetair yaitu, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Fungsi mengatur atau regulerend, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Fungsi pemerataan atau pajak distribusi yaitu, maksudnya bisa digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi yaitu, pajak bisa digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi. Contohnya dengan menetapkan pajak yang cukup tinggi, pemerintah bisa mengatasi infasli. Sebab jumlah uang yang beredar bisa dikurangi. Serta untuk mengatasi defasli, pemerintah bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar bisa ditambah sehingga deflasi bisa diatasi.

## Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak agar dapat masuk kas negara.

1. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan petugas pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang kepada wajib pajak.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu :

a. Pajak terutang dihitung oleh fiskus,





- b. Wajib pajak sifatnya pasif, dan
- c. Besaran pajak terutang akan diketahui setelah fiskus menghitung pajak terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak.

## 2. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang dibayarkan secara mandiri.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu :

- a. Pajak terutang dihitung oleh wajib pajak secara mandiri,
- b. Wajib pajak yang aktif dalam menghitung, membayar, hingga melaporkan, dan
- c. Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan namun tidak dibayarkan.

## 3. Withholding System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan pihak ketiga (bukan petugas pajak dan bukan wajib pajak) untuk menentukan jumlah pajak terutang wajib pajak.

## Wajib Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 ayat (2) “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

## Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari wajib pajak usahawan dan wajib pajak non-usahawan. Wajib pajak usahawan adalah wajib pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengusaha, dimana kegiatan usahanya seperti pedagang pengecer (penjualan barang secara grosir dan penyerahan jasa) dan mempunyai satu atau lebih tempat usaha. Sedangkan wajib pajak non-usahawan yang memiliki pekerjaan tidak bebas seperti karyawan atau pegawai.

## Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah, yaitu :

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
2. 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 ini.
3. 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 ini.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak yang patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan dalam kewajiban perpajakan masa dan tahunan. Sedangkan menurut Rahayu (2017:193) wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Ada beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak :

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan tahunan (SPT).
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan.
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak (STP atau SKP).

### Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah suatu informasi yang diketahui atau disadari tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan. Menurut Indrawan dan Binekas (2018:422) dengan memberikan aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik dapat memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Pengetahuan perpajakan akan meningkat apabila masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dalam meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ke negara.

Ada beberapa indikator untuk mengukur pengetahuan perpajakan :

1. Mengetahui tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP).
2. Mengetahui tentang sistem perpajakan.

Ha1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah proses perbuatan dengan cara mempelajari baik-baik dan supaya paham tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagai wajib pajak. Menurut Hazmi, Suhendro, dan Dewi (2020:29) mengadakan sosialisasi atau penyuluhan terkait dengan pemahaman masyarakat atau wajib pajak akan kewajiban perpajakan, contohnya yaitu kewajiban dalam membayar pajak. Sedangkan menurut Pohan (2016:547) menyatakan wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dapat terjebak dalam pemahaman yang keliru, dan keputusan wajib pajak apabila menghindari pajak dapat melanggar suatu aturan pajak.

Ada beberapa indikator untuk mengukur pemahaman wajib pajak :

1. Pemahaman dalam aturan perpajakan.
2. Pemahaman dalam pembayaran.

Ha2 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu hal yang dirasakan atau dialami dalam menyadari hal baik atau buruk dalam kewajiban perpajakan, termasuk rela memberikan kontribusi untuk melaksanakan dalam membayar pajak. Dengan diterapkan self assessment system, wajib pajak bisa memberikan perubahan sikap kesadaran dalam membayar pajak dengan sukarela tanpa ada paksaan dari fiskus. Menurut Agustningsih (2016:108) dengan adanya self assessment system dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang oleh wajib pajak, sedangkan fiskus sendiri hanya bertugas untuk mengawasi. Hal tersebut berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari fiskus itu sendiri. Sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar dan melaporkan pajak. Ternyata menurut Arviana dan Indrajati (2018:146) kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menimbulkan potensi pajak yang tidak baik, apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah, maka berpotensi tinggi untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakan atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.



Ada beberapa indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak :

1. Kesadaran dalam membayar pajak.
2. Kesadaran dalam fungsi pajak.

Ha3 Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### Pelayanan Fiskus

Menurut Marcori (2018:3) Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu atau pun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan fiskus. Secara umum fiskus merupakan petugas. Menurut Purwadi dan Setiawan (2019:2112) pelayanan fiskus berkaitan dengan normative beliefs. Fiskus harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari fiskus dapat memotivasi wajib pajak untuk taat membayar pajak. Menurut Manuaba dan Gayatri (2017:1261) pelayanan fiskus merupakan salah satu cara dari aparat pajak untuk melayani dan mempersiapkan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam pelaksanaan pajak. Pelayanan yang diharapkan wajib pajak yaitu adanya kenyamanan yang diciptakan oleh para petugas pajak yang diharapkan mampu menumbuhkan rasa kepatuhan dan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian menurut Wulandari (2015:5) terdapat lima dimensi pelayanan fiskus, yaitu :

1. **Tangible** adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. **Emphaty** adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. **Responsiveness** adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Reliability** adalah kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
5. **Assurance** adalah mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

Ada beberapa indikator untuk mengukur pelayanan fiskus :

1. Memberikan sarana dan fasilitas yang baik.
2. Memberikan perhatian yang ikhlas pada pelanggan.
3. Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah.
5. Kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan.

Ha4 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi tulisan ini tanpa mencantumkan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Sumber data yang didapatkan oleh penulis diperoleh dari data hasil pengisian kuisioner yang berada di Kelapa Gading, dengan minimal 100 data responden.

### Variabel Penelitian

#### 1. Variabel Dependen (*dependent variable*)

Menurut Hardani (2020:399) variabel dependen adalah variabel yang ditentukan oleh variabel lain pada suatu eksperimen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

#### 2. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Menurut Hardani (2020:399) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen pada suatu eksperimen. Variabel independent dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus.

### Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Hardani (2020:362) sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampling. Sampel tersebut harus bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat harus merupakan kesimpulan atas populasi. Sampel dari penelitian yang dilakukan peneliti adalah wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di wilayah Kelapa Gading.

Menurut Hardani (2020:364-368) teknik sampling merupakan cara untuk menentukan sampel jumlah yang sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data. Penelitian ini menggunakan metode non probability sampling, yang dimana teknik ini tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam hal ini peneliti menggunakan convenience sampling, yang artinya pemilihan sampel berdasarkan ketersediaan dan kemudahan mendapatkannya.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden wajib pajak orang pribadi pengusaha umkm. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang mengacu pada data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada responden untuk mengukur pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Menurut Gunawan (2018:95) uji validitas merupakan uji mengenai instrumen data kuesioner berupa pernyataan ditujukan kepada responden dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Sedangkan suatu kuesioner dikatakan tidak valid maka pertanyaan dalam kuesioner tersebut tidak bisa diukur. Dalam pengujian uji validitas ini dengan menggunakan metode kolerasi pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap item dengan item total. Pengujian signifikan bisa ditentukan dengan 2 cara, yaitu:

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka item disebut valid, apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka item disebut tidak valid.
- Membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  table. Apabila nilai  $r$  hitung  $\geq r$  table maka item dikatakan valid dan sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung  $< r$  table maka item dikatakan tidak valid.



## 2. Uji Reabilitas

Menurut Gunawan (2018:112-113) uji reliabilitas yaitu berukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan menggunakan konstruksi pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun pada suatu bentuk kuesioner. Instrumen yang reliabel adalah apabila instrumen yang digunakan maka menghasilkan data yang sama. Metode yang sering dipakai dalam penelitian untuk pengukuran skala likert adalah uji Cronbach Alpha. Tingkat hubungan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut, jika alpha atau r hitung :

- a. 0,8 – 1,0 = reliabilitas baik;
- b. 0,6 – 0,799 = reliabilitas diterima;
- c. Kurang dari 0,6 = reliabilitas kurang baik.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Gunawan (2018:118) uji asumsi klasik adalah memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang dihasilkan memiliki ketepatan. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya uji normalitas residual, multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk mengetahui nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas residual menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov untuk mencari tahu apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Jika signifikan > 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi tidak normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah menguji model regresi apakah ditemukan adanya kolerasi antarvariabel independen. Jika terdapat kolerasi, maka terdapat masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki kolerasi diantara variabel bebas. Pengujian multikolinieritas menggunakan nilai tolerance dan inflation factor (VIF) untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas dengan melihat nilai VIF. Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1, maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai VIF > 10 dan tolerance < 0,1, maka dikatakan terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah menguji model regresi apakah terjadi atau terdapat kesamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka terdapat homokedastisitas. Sebaliknya varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka terdapat heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau sebaliknya yang terjadi homokedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot. Metode grafik adalah untuk mengetahui ada tidaknya terjadi heteroskedastisitas, jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 4. Uji Hipotesis

### a. Uji Statistik F

Menurut Ghazali (2018:98) uji statistik f digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bebas terhadap variabel terikat. Pengujian penelitian ini membandingkan tingkat signifikansi yang diperoleh terhadap tingkat kesalahan. Menentukan hipotesis statistik :

(1)  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$

(2)  $H_a : \text{Semua } \beta_i > 0 \text{ (i = 1,2,3,4,)}$



Berikut kriteria pengambilan keputusan pada uji statistik f :

- (1) Jika nilai  $F > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  dapat ditolak pada kepercayaan 5% yang dinyatakan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
- (2) Jika nilai  $F$  hasil perhitungan dengan nilai  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$ , yang menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat

b. Uji Statistik t

Menurut Ghozali (2018:98) uji statistik t digunakan untuk menguji satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pengujian uji t sebagai berikut :

- (1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
- (2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Menentukan hipotesis statistik :

- (1)  $H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.
- (2)  $H_a : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah menentukan persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Kriteria keputusan koefisien determinasi sebagai berikut :

- (1) Nilai adjusted R square yang kecil, maka kemampuan variabel independen dalam variabel dependen amat terbatas.
- (2) Nilai adjusted R square yang mendekati satu variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui variabel dependen.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Gunawan (2018:195) analisis regresi linier berganda adalah analisis yang mengukur pengaruh secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisis linier regresi berganda karena memiliki 4 variabel independen (pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus) dan memiliki 1 variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Berikut persamaan model regresi linier berganda yang digunakan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah menjelaskan sebuah statistik yang jelas dan terperinci terdiri dari jumlah sampel, nilai minimum, nilai maximum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Analisis deskriptif ini menggunakan *software IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistic Version 25.0.0.*

**Tabel 4.5**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	113	5	25	20,2301	4,3198
Pemahaman Wajib Pajak	113	6	25	18,6637	4,2837
Kesadaran Wajib Pajak	113	11	25	20,5929	4,1996
Pelayanan Fiskus	113	10	50	40,4248	7,8738
Kepatuhan Wajib Pajak	113	8	30	25,3540	3,8497

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, 2020

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

- a. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y_1	0,592	0,1848	Valid
	Y_2	0,757		Valid
	Y_3	0,780		Valid
	Y_4	0,850		Valid
	Y_5	0,832		Valid
	Y_6	0,399		Valid

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel kepatuhan wajib pajak valid menurut perbandingan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka data kuesioner kepatuhan wajib pajak layak untuk di uji lebih lanjut.



b. Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	X1_1	0,753	0,1848	Valid
	X1_2	0,912		Valid
	X1_3	0,806		Valid
	X1_4	0,887		Valid
	X1_5	0,841		Valid

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel pengetahuan perpajakan valid menurut perbandingan r hitung > r tabel, maka data kuesioner pengetahuan perpajakan layak untuk di uji lebih lanjut.

c. Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )	X2_1	0,782	0,1848	Valid
	X2_2	0,550		Valid
	X2_3	0,788		Valid
	X2_4	0,722		Valid
	X2_5	0,736		Valid

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel pemahaman wajib pajak valid menurut perbandingan r hitung > r tabel, maka data kuesioner pemahaman wajib pajak layak untuk di uji lebih lanjut.

d. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	X3_1	0,609	0,1848	Valid
	X3_2	0,805		Valid
	X3_3	0,918		Valid
	X3_4	0,871		Valid
	X3_5	0,780		Valid

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel kesadaran wajib pajak valid menurut perbandingan r hitung > r tabel, maka data kuesioner kesadaran wajib pajak layak untuk di uji lebih lanjut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





e. Uji Validitas Pelayanan Fiskus

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus**

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Pelayanan Fiskus (X <sub>4</sub> )	X4_1	0,828	0,1848	Valid
	X4_2	0,789		Valid
	X4_3	0,888		Valid
	X4_4	0,828		Valid
	X4_5	0,832		Valid
	X4_6	0,811		Valid
	X4_7	0,828		Valid
	X4_8	0,851		Valid
	X4_9	0,834		Valid
	X4_10	0,798		Valid

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel pelayanan fiskus valid menurut perbandingan r hitung > r tabel, maka data kuesioner pelayanan fiskus layak untuk di uji lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,720	0,60	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,896	0,60	Reliabel
Pemahaman Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )	0,750	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	0,861	0,60	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X <sub>4</sub> )	0,949	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas hal ini dibuktikan nilai cronbach alpha lebih besar dari r tabel yang nilainya lebih besar dari 0,60, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dan layak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji Asumsi Klalsik

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Pengujian	Jenis	Kriteria	Hasil	Keterangan
Uji Normalitas Residual	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	$> 0,05$	0,274	Berdistribusi normal
Uji Multikolinearitas Pengetahuan Perpajakan (X1)	<i>Tolerance dan Variance Inflation Center (VIF)</i>	Tolerance $> 0,1$ dan VIF $< 10$	0,458 dan VIF 2,183	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji Multikolinearitas Pemahaman Wajib Pajak (X2)	<i>Tolerance dan Variance Inflation Center (VIF)</i>	Tolerance $> 0,1$ dan VIF $< 10$	0,318 dan VIF 3,148	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji Multikolinearitas Kesadaran Wajib Pajak (X3)	<i>Tolerance dan Variance Inflation Center (VIF)</i>	Tolerance $> 0,1$ dan VIF $< 10$	0,498 dan VIF 2,007	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji Multikolinearitas Pelayanan Fiskus (X4)	<i>Tolerance dan Variance Inflation Center (VIF)</i>	Tolerance $> 0,1$ dan VIF $< 10$	0,355 dan VIF 2,819	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas	<i>Scatterplot</i>	-	Gambar 4.1	Tidak terjadi heteroskedastisitas

a. Uji Normalitas Residual

Berdasarkan data pada tabel 4.13 diatas, hasil penelitian uji normalitas residual yang dihasilkan pada nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,274 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data pada tabel 4.13 diatas, hasil penelitian uji multikolinearitas pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,458 dan 2,183, pemahaman wajib pajak sebesar 0,318 dan 3,148, kesadaran wajib pajak sebesar 0,498 dan 2,007, pelayanan fiskus sebesar 0,355 dan 2,819, dapat dikatakan nilai tolerance lebih dari 0,1 dan variance inflation factor (VIF) kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus tidak terjadi multikolinearitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

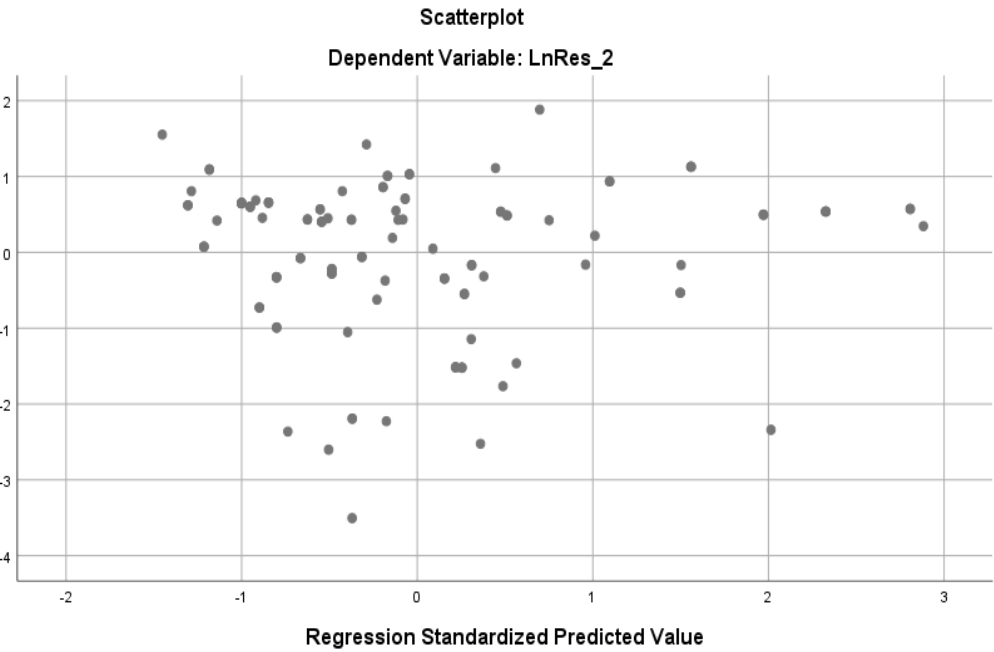


c. Uji Heteroskedastisitas

Berikut hasil uji heteroskedastisitas :

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar *Scatterplot* diatas, hasil pengujian ini dapat diketahui bahwa titik-titik pada penyebaran di atas dan di bawah atau di area sekitar angka 0, dan tidak mengumpul pada area di atas dan di bawah. Penyebaran titik-titik tersebut tidak berpola dan tidak membentuk pola bergelombang melebar, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadinya heteroskedastisitas.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Uji Hipotesis

Tabel 4.14  
Hasil Uji Hipotesis

Pengujian	Kriteria Koefisien Positif	Koefisien	Sig. 2-tailed	Sig. 1-tailed	Keterangan
Uji F	< 0,05	12,729	0,000	0,000	Tolak H <sub>0</sub>
Uji t Pengetahuan Perpajakan	< 0,05	0,207	0,836	0,418	Tidak Tolak H <sub>0</sub>
Uji t Pemahaman Wajib Pajak	< 0,05	-0,563	0,575	0,287	Tidak Tolak H <sub>0</sub>
Uji t Kesadaran Wajib Pajak	< 0,05	1,352	0,179	0,090	Tidak Tolak H <sub>0</sub>
Uji t Pelayanan Fiskus	< 0,05	0,179	0,000	0,000	Tolak H <sub>0</sub>
Koefisien Determinasi	-	0,320	-	-	32 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a.

Uji F

Uji statistik f dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi masuk ke uji t yang mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.14 diatas, dapat dilihat bahwa nilai sig 0,000 <  $\alpha$  0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

b.

Uji t

Uji statistik t dilakukan untuk menguji variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa:

- (1) Pengetahuan perpajakan memiliki sig 0,418 >  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.
- (2) Pemahaman wajib pajak memiliki sig 0,287 >  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.
- (3) Kesadaran wajib pajak memiliki sig 0,090 >  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.
- (4) Pelayanan fiskus memiliki sig 0,000 <  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui nilai R square sebesar 0,320 atau 32% hal ini menunjukkan bahwa 32% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus, sedangkan sisanya 68% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Pembahasan

### 1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi umkm di Kelapa Gading menyatakan nilai sig.  $0,418 > \alpha 0,05$  yang berarti pengetahuan perpajakan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu informasi yang diketahui oleh seorang wajib pajak tentang peraturan perpajakan dalam melakukan kegiatan perpajakannya. Apabila seorang wajib pajak mengetahui aturan perpajakan dalam membayar atau melaporkan, dengan begitu meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa, hasil penelitian ini menyatakan pengetahuan perpajakan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Seorang wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi belum tentu membuat seorang wajib pajak tersebut memiliki kepatuhan wajib pajak yang tinggi, karena pengetahuan merupakan salah satu orang yang bisa dimanfaatkan oleh seseorang dengan baik maupun dengan tidak baik. Tingkat pengetahuan perpajakan tinggi maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lestari (2017) yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t variabel pemahaman wajib pajak menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi umkm di Kelapa Gading menyatakan nilai sig.  $0,287 > \alpha 0,05$  yang berarti pemahaman wajib pajak tidak terbukti berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami tata cara perpajakan. Apabila seorang wajib pajak memahami tata cara perpajakan dengan benar, maka akan patuh dan tidak melanggar aturan.

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa, hasil penelitian ini menyatakan pemahaman wajib pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Pemahaman wajib pajak memiliki pemahaman yang berbeda-beda akan mempengaruhi seorang wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Efriyenty (2019) yang menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi umkm di Kelapa Gading menyatakan nilai sig.  $0,090 > \alpha 0,05$  yang berarti kesadaran wajib pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak menyadari kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak dan arti fungsi pajak. Apabila seorang wajib pajak menyadari harus membayar pajak sesuai kewajiban perpajakannya maka akan patuh.

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa, hasil penelitian ini menyatakan kesadaran wajib pajak tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Peningkatan atau penurunan kesadaran seorang wajib pajak tidak berdampak pada naik atau turunnya kepatuhan wajib pajak. Kesadaran seorang wajib pajak memiliki rasa mengakui, menghargai dan menaati terhadap kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini bertentangan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliyanti dan Walyu (2018) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan hasil uji t variabel pelayanan fiskus menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha umkm di Kelapa Gading menyatakan nilai sig.  $0,000 < \alpha 0,05$  yang berarti pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading.

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik. Apabila seorang wajib pajak diberikan pelayanan yang baik dan ramah dari fiskus, maka tingkat kepatuhan wajib pajak tercapai.

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa, hasil penelitian ini pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membuat pajak yang baik dan ramah cenderung akan mematuhi kewajiban perpajakan. Semakin besar dan tinggi tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asfa dan Meiranto (2017) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Tidak terdapat cukup bukti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Tidak terdapat cukup bukti bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Tidak terdapat cukup bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Terdapat cukup bukti bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak melakukan pembatasan penelitian hanya pada satu wilayah atau satu tempat, supaya hasil penelitian yang diperoleh lebih baik.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak, karena faktor pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus hanya menunjukkan 32% pengaruh dari kepatuhan wajib pajak, sisanya adalah 68% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.





DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningstih, W. (2016). Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016 *Pengaruh Penerapan E-Filling , Tingkat Pemahaman Perpajakan Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016 Pendahuluan Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak . Pajak digunakan ole. Nominal, V(4), 107–122.*
- Asfa, M. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 21–25.* <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. Forum Ekonomi, 19(1), 69–81.*
- Cooper dan Schindler, 2017. *Metode Penelitian Bisnis Edisi 12 Buku 1.* Penerbit Salemba Empat
- Dan, P., Perpajakan, S., & Hazmi, M. Z. (2020). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak , Kualitas Surakarta the Influence of Tax Mandatory Understanding , Service Quality and Taxation Sanctions on Tax Mandatory Compliance in Kpp Pratama Surakarta. 18(1), 28–40.*
- Dwi Purwadi, M. O., & Setiawan, P. E. (2019). *Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi, 28(3), 2110.* <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i03.p30>
- Fidiana, S. V. A. P. dan. (2017). *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, 6, 744–760.*
- Fiskus, P., Efektivitas, P., Perpajakan, S., Ayu, I., & Apsari, C. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. E-Jurnal Akuntansi, 2017(1), 1259–1289.*
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hardani dkk. (2020). *Metode penelitian Kualitatif & kuantitatif.* Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hoetoro, A., Editor, S., Tohari, A., Puspita, E., Kurniawan, A., Kusumaningtyas, D., Wisnu, S., Paramitha, D. A., & Solikah, M. (2019). *Jurnal Akuntansi & Ekonomi ( JAE ). Akutansi Dan Ekonomi, 4 (1).*
- Konsultasi, D. A. N., & Tondano, P. K. (2015). *Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan ., 3(1), 1063–1070.*
- Lasmana, A., & Wiryanti, D. A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kkp Pratama Majalaya. Jurnal Akunida, 3(2), 1.* <https://doi.org/10.30997/jakd.v3i2.983>
- Lestari, C. A. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Pada Umkm Di. Jurnal Profita, IV(46), 1–14.*
- Marcori. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*



- Nasution, S. B. A. dan A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysiss Journal*, 3(2), 177–186.
- Pajak.com *UU No 28 Tahun 2007: Perubahan Ketiga Atas UU No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan* <https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>
- Pohan, Chairil Anwar Drs. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai. Teori, Konsep, dan Aplikasi PPN*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Gava Media. Yogyakarta.
- Puspitasari. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan)*. 2(2), 1–15.
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–20.
- Riswanto, A., Ningsih, S. R., & Daryati, D. (2017). Pengendalian Intern Dan Pemberian Kredit Usaha: Analisis Peranan Dan Efektifitas Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 419–428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4670>
- Santoso, nasional.kontan.co.id <https://nasional.kontan.co.id/news/pertumbuhan-wajib-pajak-umkm-yang-membayar-pajak-melandai> diakses hari Selasa 18 Februari 2020 pukul 13.39 WIB
- Sari, Putra Fitri, Ramadhanu, P. (2017). *Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya)*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Septirani, N. K. C., & Yogantara, K. K. (2020). *e-ISSN 2716-3148 (media online) Journal Research Accounting Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak UMKM Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara*. 01(2), 109–120.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Soares, A. P. (2013). *Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang)*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado)*. *Jurnal EMBA*, 5(2), 443–453.
- Undang-Undang No 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
- Utami, S., & Amanah, L. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening*. *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.
- Winerungan, O. L., Perpajakan, S., Perpajakan, S., Fiskus, P., Sanksi, D. A. N., Terhadap, P., Ekonomi, F., & Akuntansi, J. (2012). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung*. 1(3), 9–37.
- Yuliyanti, R., & Waluyo, I. (2018). *Pengaruh Kemudahan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu ...*, 1–

16. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/profita/article/view/13843>

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





LAMPIRAN

LAMPIRAN 1  
 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
 VARIABEL PENGETAHUAN PERPAJAKAN (X<sub>1</sub>)

		Correlations					Pengetahuan Perpajakan
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	
X <sub>1</sub> _1	Pearson Correlation	1	,670**	,549**	,535**	,438**	,753**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>1</sub> _2	Pearson Correlation	,670**	1	,659**	,770**	,699**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>1</sub> _3	Pearson Correlation	,549**	,659**	1	,605**	,615**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>1</sub> _4	Pearson Correlation	,535**	,770**	,605**	1	,785**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>1</sub> _5	Pearson Correlation	,438**	,699**	,615**	,785**	1	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	113	113	113	113	113	113
Pengetahuan Perpajakan	Pearson Correlation	,753**	,912**	,806**	,887**	,841**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	113	113	113	113	113	113

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,896	5



LAMPIRAN 2  
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL PEMAHAMAN WAJIB PAJAK (X<sub>2</sub>)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Correlations						Pemahaman Wajib Pajak
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	
Pearson Correlation	1	,319**	,501**	,535**	,519**	,782**
Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,000
N	113	113	113	113	113	113
Pearson Correlation	,319**	1	,310**	,174	,111	,550**
Sig. (2-tailed)	,001		,001	,066	,240	,000
N	113	113	113	113	113	113
Pearson Correlation	,501**	,310**	1	,452**	,455**	,788**
Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000
N	113	113	113	113	113	113
Pearson Correlation	,535**	,174	,452**	1	,560**	,722**
Sig. (2-tailed)	,000	,066	,000		,000	,000
N	113	113	113	113	113	113
Pearson Correlation	,519**	,111	,455**	,560**	1	,736**
Sig. (2-tailed)	,000	,240	,000	,000		,000
N	113	113	113	113	113	113
Pearson Correlation	,782**	,550**	,788**	,722**	,736**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	113	113	113	113	113	113

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,750	5

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 3  
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK (X<sub>3</sub>)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		Correlations					Kesadaran Wajib Pajak
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	
X <sub>3_1</sub>	Pearson Correlation	1	,494**	,394**	,325**	,332**	,609**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>3_2</sub>	Pearson Correlation	,494**	1	,728**	,606**	,403**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>3_3</sub>	Pearson Correlation	,394**	,728**	1	,837**	,658**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>3_4</sub>	Pearson Correlation	,325**	,606**	,837**	1	,669**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	113	113	113	113	113	113
X <sub>3_5</sub>	Pearson Correlation	,332**	,403**	,658**	,669**	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	113	113	113	113	113	113
Kesadaran Wajib Pajak	Pearson Correlation	,609**	,805**	,918**	,871**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	113	113	113	113	113	113

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**LAMPIRAN 4**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**VARIABEL PELAYANAN FISKUS (X<sub>4</sub>)**

		Correlations										
		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_8	X4_9	X4_10	Pelayanan Fiskus
X4_1	Pearson Correlation	1	,792**	,705**	,681**	,625**	,550**	,634**	,657**	,604**	,567**	,828**
X4_1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X4_1	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_2	Pearson Correlation	,792**	1	,648**	,639**	,622**	,513**	,593**	,619**	,605**	,477**	,789**
X4_2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X4_2	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_3	Pearson Correlation	,705**	,648**	1	,826**	,751**	,657**	,712**	,663**	,735**	,667**	,888**
X4_3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X4_3	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_4	Pearson Correlation	,681**	,639**	,826**	1	,754**	,676**	,565**	,520**	,628**	,565**	,828**
X4_4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X4_4	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_5	Pearson Correlation	,625**	,622**	,751**	,754**	1	,839**	,538**	,637**	,504**	,611**	,832**
X4_5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
X4_5	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_6	Pearson Correlation	,550**	,513**	,657**	,676**	,839**	1	,569**	,665**	,558**	,689**	,811**
X4_6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
X4_6	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_7	Pearson Correlation	,634**	,593**	,712**	,565**	,538**	,569**	1	,803**	,836**	,640**	,828**
X4_7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
X4_7	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_8	Pearson Correlation	,657**	,604**	,667**	,520**	,637**	,665**	,803**	1	,785**	,727**	,851**
X4_8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
X4_8	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113

© Hak cipta milik Kwik Kian Gie. Dilarang menyalin, mendistribusikan, atau membuat tiruan tanpa izin Kwik Kian Gie.

1. Dilarang menyalin, mendistribusikan, atau membuat tiruan tanpa izin Kwik Kian Gie.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N		113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_9	Pearson Correlation	,604**	,605**	,735**	,628**	,504**	,558**	,836**	,785**	1	,693**	,834**
N		113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_10	Pearson Correlation	,567**	,477**	,667**	,565**	,611**	,689**	,640**	,727**	,693**	1	,798**
N		113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
X4_11	Pearson Correlation	,828**	,789**	,888**	,828**	,832**	,811**	,828**	,851**	,834**	,798**	1
N		113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,949	10

Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





LAMPIRAN 5  
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasikan sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

		Correlations						Kepatuhan Wajib Pajak
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	
Y_1	Pearson Correlation	1	,725**	,443**	,542**	,402**	-,150	,592**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,113	,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Y_2	Pearson Correlation	,725**	1	,633**	,684**	,586**	-,051	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,590	,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Y_3	Pearson Correlation	,443**	,633**	1	,692**	,729**	,027	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,779	,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Y_4	Pearson Correlation	,542**	,684**	,692**	1	,808**	,050	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,596	,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Y_5	Pearson Correlation	,402**	,586**	,729**	,808**	1	,084	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,378	,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Y_6	Pearson Correlation	-,150	-,051	,027	,050	,084	1	,399**
	Sig. (2-tailed)	,113	,590	,779	,596	,378		,000
	N	113	113	113	113	113	113	113
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson Correlation	,592**	,757**	,780**	,850**	,832**	,399**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	113	113	113	113	113	113	113

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	6



LAMPIRAN 6  
HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		113	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,17358496	
Most Extreme Differences	Absolute	,096	
	Positive	,081	
	Negative	-,096	
Test Statistic		,096	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,012 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,274 <sup>d</sup>	
	95% Confidence Interval	Lower Bound	,192
		Upper Bound	,357

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. Based on 113 sampled tables with starting seed 2000000.

UJI MULTIKOLINEARITAS

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	,458	2,183
	Pemahaman Wajib Pajak	,318	3,148
	Kesadaran Wajib Pajak	,498	2,007
	Pelayanan Fiskus	,355	2,819

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 7  
HASIL OUTPUT UJI HIPOTESIS

UJI STATISTIK F

© Hak cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531,817	4	132,954	12,729	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1128,024	108	10,445		
	Total	1659,841	112			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
 b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak

HASIL UJI HIPOTESIS

UJI STATISTIK T

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,546	1,765		7,673	,000
	Pengetahuan Perpajakan	,022	,104	,024	,207	,836
	Pemahaman Wajib Pajak	-,071	,126	-,079	-,563	,575
	Kesadaran Wajib Pajak	,139	,103	,152	1,352	,179
	Pelayanan Fiskus	,243	,065	,497	3,734	,000

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

HASIL UJI HIPOTESIS

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 <sup>a</sup>	,320	,295	3,232

- a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak  
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**LAMPIRAN 8**  
**HASIL OUTPUT REGRESI LINIER BERGANDA**



Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	13,546	1,765		7,673	,000
Pengetahuan Perpajakan	,022	,104	,024	,207	,836
Pemahaman Wajib Pajak	-,071	,126	-,079	-,563	,575
Kesadaran Wajib Pajak	,139	,103	,152	1,352	,179
Pelayanan Fiskus	,243	,065	,497	3,734	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

$$Y = 13,546 + 0,22X_1 - 0,71X_2 + 0,139X_3 + 0,243X_4$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.