

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, DAN KETEGASAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada Usaha Mikro Kecil Menengah yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas Periode 2019)**

***THE EFFECT OF TAXATION SOCIALIZATION, QUALITY OF TAXATION SERVICES, TAX RATE AND EXTENSION OF TAXATION SANCTIONS ON TAX-BASED COMPLIANCE***

***(Empirical Study on Micro, Small and Medium Enterprises Registered as Personal Taxpayers at Pratama Bandung Cicadas Tax Office 2019 Period)***

**Sari Maharani<sup>1</sup>, Dr. Farida Titik Kristanti. SE., M.Si<sup>2</sup>, Kurnia, S.AB, M.M<sup>3</sup>**

Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

[1Sarimaharani17@gmail.com](mailto:1Sarimaharani17@gmail.com), [2faridatk@telkomuniversity.ac.id](mailto:2faridatk@telkomuniversity.ac.id), [3Kurnia\\_m2@yahoo.com](mailto:3Kurnia_m2@yahoo.com)

**Abstrak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan menguji bukti empiris baik secara simultan ataupun secara parsial pengaruh kepemilikan institusional, komite audit, dan ukuran perusahaan terhadap *tax avoidance* di Bursa Efek Indonesia periode 2013-2017.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala likert. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Bandung Cicadas sampai dengan tahun 2018 yang berjumlah 28.365 Wajib Pajak. Metode pemilihan sampel menggunakan metode non probabilitas dengan teknik convenience sampling, maka diperoleh jumlah sampel wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebanyak 394 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak dan, ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, sosialisasi perpajakan, tarif pajak, ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk KPP, digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan ketegasan sanksi perpajakan dikarenakan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk WP OP UMKM dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan informasi tentang perpajakan.

**Kata kunci:** sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

---

### Abstract

*Axes are people's contributions to the state treasury (the transfer of wealth from the particular sector to the government sector) based on the Law (can be forced) without obtaining lead services, which can be directly shown and used to finance public expenditure. Taxpayer compliance is an important factor in realizing the tax revenue target. The higher the taxpayer's compliance, the tax revenue will increase.*

*This study aims to examine empirical evidence either simultaneously or partially the influence of institutional ownership, audit committee, and company size on tax avoidance on the Indonesia Stock Exchange for the period 2013-2017.*

*This research is a qualitative study using primary data obtained from questionnaires and measured using a Likert scale. The research population is the individual taxpayer of MSMEs who are registered with the tax return in KPP Pratama Bandung Cicadas up to 2018 which amounts to 28,365 taxpayers. The sample selection method uses a non-probability method with convenience sampling technique, then the number of samples of individual taxpayers who submit SPT in the Pratama Bandung Cicadas Tax Office is 394 people. The data analysis technique used is multiple regression analysis.*

*The results of this study state that simultaneously significant effect between variables of taxation socialization, tax service quality, tax rates and firmness of tax sanctions on taxpayer compliance. Partially, socialization of taxation, tax rates, firmness of taxation sanctions affect. Taxpayer compliance. While the quality of tax services does not affect taxpayer compliance.*

*For KPP, it is used as a material for consideration to pay more attention to taxation socialization, tax rates and the firmness of tax sanctions because the results of this study can be used to improve taxpayer compliance. For the UMKM OP WP, it can be used to increase knowledge and information about taxation.*

**Keywords:** *taxation socialization, tax service quality, tax rates, and tax sanctions firmness, tax compliance.*

---

## 1. Pendahuluan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor paling penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Pasal 1 Ayat (1) Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diantaranya sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat inkonsistensi hasil penelitian dari sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak OP UMKM di KPP Bandung Cicadas pada tahun 2019. Dan untuk Mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak OP UMKM di KPP Bandung Cicadas 2019.

## 2. Dasar Teori dan Metodologi

### 2.1 Dasar Teori

#### 2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro merumuskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal), 2017). Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Pasal 1 Ayat (1) Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

#### 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor paling penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama DJP ([www.pajak.go.id/2013](http://www.pajak.go.id/2013)). Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) menilai tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia kepada pajak masih rendah. Tingkat kepatuhan yang rendah tergambar dari tax coverage ratio (nisbah realisasi terhadap potensi) baru sebesar 72%. Nisbah penerimaan pajak terhadap PDB (tax ratio) masih rendah, berkisar 11%-12% atau hanya naik 0,1% saja dalam rentang 2004-2014

#### 2.1.3 Sosialisasi Perpajakan

Winerungan (2018) berpendapat sosialisasi adalah program-program suatu konsep umum yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat. Selain itu dengan dilakukannya sosialisai tentang pajak diharapkan dapat membuat wajib pajak mengetahui, memahami, dan menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan. (Puspita, 2016:3) kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Jenis media penyuluhan	Keluasan Jangkauan	Kedalaman materi
PENYULUHAN LANGSUNG		
Seminar/ <i>workshop</i> /kelas pajak	Sedang	Tinggi ( <i>detail</i> )
PENYULUHAN TIDAK LANGSUNG		
Radio	Luas	Sedang
TV	Luas	Rendah (umum)

#### 2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Melalui (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak NOMOR : SE - 84/PJ/2011) tentang pelayanan prima. Salah satu sasaran strategis DJP adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

#### 2.1.5 Tarif Pajak

Pemungutan pajak tidak dapat terlepas dari keadilan, hanya keadilan yang dapat menciptakan keseimbangan sosial, yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat umum. Tarif harus didasarkan atas pemahaman setiap orang mempunyai hak yang sama, sehingga tercapai tarif-tarif pajak yang proporsional (Rahayu, 2017:186).

#### 2.1.6 Ketegasan Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi administrasi. Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan, ada beberapa sanksi administrasi yaitu bunga 2% perbulan, denda administrasi, dan kenaikan 50% dan 100%. Dan Sanksi pidana. Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi, ada beberapa sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung wajib pajak akan memperoleh pengetahuan, pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat wajib pajak mengerti dan paham atas kewajiban perpajakannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin (Yuliasari, 2015), dengan sosialisasi ini wajib pajak pribadi menjadi paham tentang manfaat membayar pajak.

### 2.2.2 Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

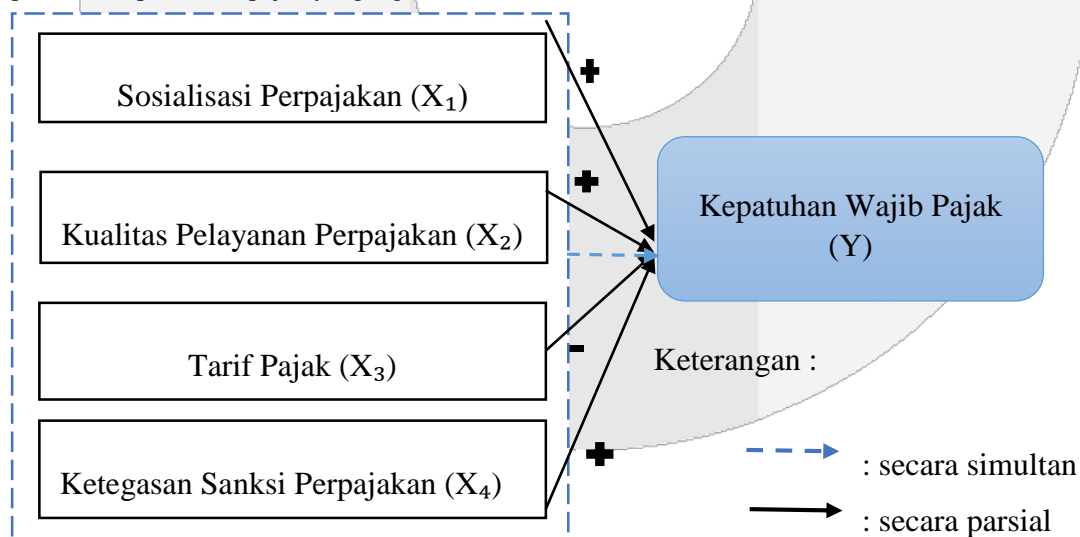
Pelayanan perpajakan merupakan petugas pajak, sehingga pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atau cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak, wajib pajak berharap pelayanan perpajakan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dapat membuat wajib pajak merasa senang dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 2.2.3 Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

tarif pajak adalah persentase yang dipakai sebagai dasar dalam menghitung pajak terutang yang harus disetor. Semakin rendah tarif pajak yang pemerintah tetapkan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi pajak. Dari uraian tersebut dinyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 2.2.4 Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Mardiasmo, 2018) menyebutkan sanksi perpajakan ialah suatu jaminan atas ketentuan perundang-undangan perpajakan dapat dipatuhi atau dijalani. Sanksi yang dikenakan diharapkan bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak orang pribadi UMKM dapat patuh dalam membayar pajak apabila terdapat sanksi pajak yang tegas



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

## 2.3 Metodologi

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM tahun 2019. Dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak OP UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sehingga dapat 394 total sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

A = Konstanta

$\beta_1\beta_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Sosialisasi Perpajakan

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Perpajakan

$X_3$  = Tarif Pajak

$X_4$  = Ketegasan Sanksi Pajak

e = Kesalahan Regresi/error

### 3 Hasil Penelitian

#### 3.1 Statistik Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Sosialisasi	394	30	20	50	15673	39.78	5.857	34.300
Pelayanan	394	39	21	60	18183	46.15	5.664	32.082
Tarif	394	20	5	25	7715	19.58	3.340	11.155
Sanksi	394	21	9	30	9688	24.59	4.147	17.199
Kepatuhan	394	24	16	40	12751	32.36	4.825	23.285
Valid N (listwise)	394							

Sumber: Olahan data SPSS 2013

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diperoleh keterangan sebagai berikut:

1. N atau jumlah data yang valid (sah untuk diproses) adalah 394 responden, sedangkan yang hilang adalah nol. Berarti semua data tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas diproses.
2. *Range*, adalah selisih dari nilai tertinggi (maximum) dan nilai terendah (minimum) dalam suatu kumpulan data. Secara umum bisa dikatakan, semakin besar range data, semakin bervariasi data tersebut. Dalam kasus ini range untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah 30, variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 39, tarif pajak adalah 20 dan range jawaban responden pada variabel ketegasan sanksi perpajakan adalah 21. Range variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 24.
3. *Minimum*, data minimum atau nilai terendah untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah 20, sedangkan data minimum jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 21, lalu data minimum jawaban responden pada variabel tarif pajak adalah 5 dan data minimum jawaban responden pada variabel ketegasan sanksi perpajakan adalah 9. Data minimum variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 16.
4. *Maximum*, data maksimum atau nilai data paling tinggi untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah 50, sedangkan data maksimum jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 60, lalu data maksimum jawaban responden pada variabel tarif pajak adalah 25, dan data maksimum jawaban responden pada variabel ketegasan sanksi perpajakan adalah 30. Data maksimum jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 40.
5. *Sum*, yaitu jumlah keseluruhan angka pada data. Sum atau jumlah jawaban responden pada variabel sosialisasi perpajakan adalah 15673, sedangkan sum atau jumlah jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 18183, lalu sum atau jumlah jawaban responden pada variabel tarif pajak adalah 7715, dan sum atau jumlah jawaban responden pada variabel ketegasan sanksi perpajakan adalah 9688. Jumlah jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 12751.
6. *Mean*, yaitu jumlah keseluruhan angka pada data dibagi dengan jumlah data yang ada. Mean atau rata-rata jawaban responden pada variabel sosialisasi perpajakan adalah 39.78, sedangkan mean atau rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 46.15, lalu mean atau rata-rata jawaban responden pada variabel tarif pajak adalah 19.58, dan mean atau rata-rata jawaban responden pada variabel ketegasan sanksi perpajakan adalah 24.59. Rata-rata jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 32.36.

#### 3.2 Uji Asumsi Klasik

##### 3.2.1 Uji Normalitas

**Tabel 2 Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		394
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.43969754
	Most Extreme Differences	
	Absolute	0.034
	Positive	0.028
	Negative	-0.034
Test Statistic		0.034
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 <sup>c,d</sup>

Maka dapat disimpulkan dari hasil output di atas nilai Asymp Sig 0,200 > 5% berarti data berdistribusi normal.

### 3.2.2 Uji Multikolonieritas

**Tabel 3 Uji Multikolonieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.671	0.193		3.473	0.001		
sosialisasi perpajakan	0.288	0.049	0.28	5.853	0	0.597	1.676
Kualitas Pelayanan	0.104	0.057	0.089	1.842	0.066	0.587	1.704
Tarif Pajak	0.187	0.041	0.207	4.509	0	0.648	1.542
Ketegasan Sanksi Perpajakan	0.265	0.037	0.304	7.09	0	0.744	1.343

Sumber: Data yang diolah SPSS 23

Jika menggunakan Tolerance, maka nilainya harus lebih besar dari 0.1, sedangkan jika menggunakan VIF, maka nilainya harus lebih kecil dari 10. Hasil SPSS ditabel 3 memperlihatkan tidak adanya multikolonieritas karena nilai *tolerance* > 0,1 atau sama dengan nilai VIF < 10.

### 3.2.3 Uji Heteroskedestisitas

**Tabel 4 Uji Heteroskedestisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.762	0.118		6.443	0.000
	sosialisasi perpajakan	-0.028	0.030	-0.060	-0.936	0.350
	Kualitas Pelayanan	-0.039	0.035	-0.074	-1.139	0.255
	Tarif Pajak	-0.014	0.025	-0.035	-0.570	0.569
	Ketegasan Sanksi Perpajakan	-0.023	0.023	-0.058	-1.003	0.317

Sumber: Data yang diolah menggunakan SPSS 23 (2019)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil Sig dalam setiap variabel > 0,05 maka dapat diartikan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedestisitas.

### 3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5 analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.671	0.193		3.473	0.001
sosialisasi perpajakan	0.288	0.049	0.280	5.853	0.000
Kualitas Pelayanan	0.104	0.057	0.089	1.842	0.066
Tarif Pajak	0.187	0.041	0.207	4.509	0.000
Ketegasan Sanksi Perpajakan	0.265	0.037	0.304	7.090	0.000

Kepatuhan Wajib Pajak = 0,671 + 0,288 Sosialisasi Perpajakan + 0,104 Kualitas Pelayanan Perpajakan + 0,187 Tarif Pajak + 0,265 Ketegasan Sanksi Perpajakan + e.

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa Konstanta (a) = 0,671. Menyatakan Menyatakan bahwa jika variabel sosialisasi perpajakan (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>), tarif pajak (X<sub>3</sub>) dan ketegasan sanksi perpajakan (X<sub>4</sub>) bernilai konstan, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 0,671 (konstan). Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>) terhadap Y Nilai beta 0,288 dengan nilai tingkat Sig sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Kualitas Pelayanan Perpajakan (X<sub>2</sub>) terhadap Y. Nilai beta 0,104 dengan nilai tingkat Sig sebesar 0,066 lebih besar dari 0,05, maka variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Tarif Pajak (X<sub>3</sub>) terhadap Y, Nilai beta 0,187 dengan nilai tingkat Sig sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka variabel tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Ketegasan Sanksi Perpajakan (X<sub>4</sub>) terhadap Y, Nilai beta 0,265 dengan nilai tingkat Sig sebesar 0,000 lebih dari 0,05, maka variabel ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Berdasarkan hasil regresi linier berganda, maka KPP Pratama Bandung Cicadas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara meningkatkan sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan.

#### 4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis ke 2 diterima yang artinya apabila sosialisasi perpajakan semakin baik maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

#### 4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas, yang ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,066 > 0,05 sehingga hipotesis ke 3 ditolak. Kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik hal ini di tunjukkan pada garis kontinum variabel kualitas pelayanan perpajakan sebesar 79%, tetapi hal ini tidak membuat wajib pajak untuk patuh. Karena, sifat pajak itu memaksa wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai masyarakat yang baik.

#### 4.3 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai sig sebesar 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis 4 diterima yang artinya apabila wajib pajak mendapatkan atau menerima tarif pajak tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak itu sendiri akan tetap meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, dikarenakan pajak itu sendiri bersifat memaksa dan jika wajib pajak tidak melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan dikenakan sanksi maka dari itu wajib pajak dapat memilah mana yang tidak merugikan mereka.

#### 4.4 Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai sig sebesar 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis 5 diterima yang artinya apabila wajib pajak mendapatkan ketegasan sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dipertegas melalui hasil analisis regresi linier berganda, nilai beta tarif pajak bernilai positif sebesar 0,265 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan ketegasan sanksi perpajakan naik sebesar 0,265 satuan.

### 5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis statistik deskriptif, sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas dikategorikan baik dengan presentase sebesar 80%. Kualitas pelayanan perpajakan dikategorikan baik dengan presentase sebesar 79%. Tarif pajak dikategorikan baik dengan presentase sebesar 78%, ketegasan sanksi perpajakan dikategorikan baik dengan presentase sebesar 82% dan kepatuhan wajib pajak dikategorikan baik dengan presentase sebesar 81%.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, diperoleh sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), tarif pajak ( $X_3$ ), dan ketegasan sanksi perpajakan ( $X_4$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh:  
Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019. Tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019. Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.

#### **Saran**

- A. Bagi penelitian selanjutnya Dapat menambahkan atau memperbanyak jumlah sampel seperti mengambil objek penelitian pada tingkat kantor wilayah dan menambah variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penerapan e-filing.
- B. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan ketegasan sanksi perpajakan dikarenakan berdasarkan hasil penelitian semakin meningkatnya sosialisasi perpajakan akan menaikkan kepatuhan wajib pajak, begitu juga dengan tarif pajak semakin rendah tarif pajak maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, dan semakin meningkatnya ketegasan sanksi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- C. Bagi Wajib Pajak UMKM  
Dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan informasi tentang perpajakan agar mengerti dan memahami pentingnya pajak. Sehingga menimbulkan tingkat kesadaran masyarakat untuk patuh akan kewajibannya.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: ANDI.
- Puspita, E. (2016:3). Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, Vol.1 No.1, September, 3.
- Rahayu, S. K. (2017:194). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Yogyakarta: Rekayasa Sains.
- No:SE-98/PJ/2011, S. E. (2017, November Jumat). Retrieved from Peraturan Pajak: <https://peraturanpajak.com/2017/11/03/surat-edaran-direktur-jenderal-pajak-nomor-se-98pj>.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP : 963.
- Yuliasari, W. S. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*; Vol. 4 No. 2.

