

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Pada Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas  
Tahun 2020)**

***THE EFFECT OF TAX SOCIALIZATION, TAX KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY,  
AND TAX AUDIT OF TAXPAYER COMPLIANCE***

***(Studies at UMKM Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Cicadas Year 2020)***

**Regita Putri Windiarni<sup>1</sup>, Dr. Majidah, S.E., M.Si<sup>2</sup>, Kurnia, S.AB., M.M.<sup>3</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom**

**<sup>1</sup>regitaputriw@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>majidah@telkomuniversity.ac.id,**

**<sup>3</sup>kurnia\_m2@yahoo.com**

**Abstrak**

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan indikator atas sikap Wajib Pajak dalam berkontribusi untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Rendahnya minat Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang menyebabkan tingkat atas kepatuhan Wajib Pajak rendah. Sosialisasi perpajakan merupakan sebuah upaya untuk dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan. Kualitas pelayanan serta pemeriksaan perpajakan terus ditingkatkan agar dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak agar meningkat.

Studi ini bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020). Populasi pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan *convenience sampling*. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Secara parsial sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

**Kata kunci:** sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak.

**Abstract**

*Taxpayer compliance is an indicator of the attitude of taxpayers in contributing to carry out their tax obligations. The low interest of taxpayers can be said to be one of the factors causing the level of compliance of taxpayers to be low. Tax socialization is an effort to increase tax knowledge. The quality of services as well as tax audit continue to be improved in order to encourage taxpayer compliance to increase.*

*This study aims to determine the effect of tax socialization, tax knowledge, service quality, and tax audit on Taxpayers compliance (Studies at UMKM Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Cicadas Year 2020). The population in this study is UMKM Taxpayer at the KPP Pratama Bandung Cicadas. The research sample was obtained using convenience sampling. Research data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.*

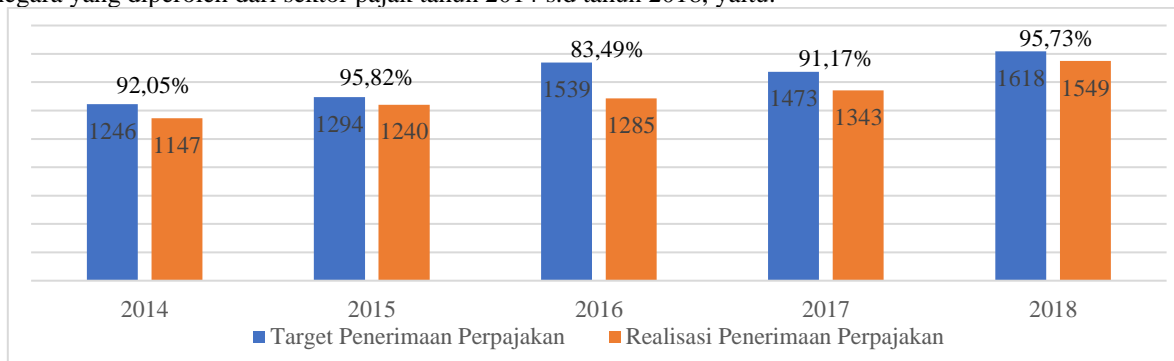
*The results showed that tax socialization, tax knowledge, service quality, and tax audit simultaneously had an effect on the compliance of UMKM taxpayers. Partially, tax socialization and tax audit have a positive effect on the compliance of UMKM Taxpayers, while tax knowledge and service quality doesn't affect the compliance of UMKM Taxpayers.*

**Keywords:** tax socialization, tax knowledge, service quality, tax audit, and taxpayer compliance.

**1. Pendahuluan**

Pajak merupakan kontribusi dari setiap Wajib Pajak untuk negara demi memenuhi keperluan negara demi meningkatkan kemakmuran rakyat yang bersifat memaksa. Sebagai salah satu unsur penerimaan, pajak merupakan sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri untuk mendanai yang telah tertuang dalam APBN (Isnanto, Majidah, & Kurnia, 2019). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi indikator dalam pelaksanaan perpajakan di Indonesia untuk mengukur seberapa patuh Wajib Pajak pada saat menjalankan kewajiban perpajakan. DJP mencatatkan realisasi pelaporan SPT tahunan hingga per 07 November 2019 mencapai 12,97 juta Wajib Pajak atau sekitar 71% dari 18,3 juta Wajib Pajak yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang telah melaporkan SPT tahunannya, dimana hasil tersebut masih bersifat sementara sampai dengan akhir tahun 2019

(www.nasional.kontan.co.id, 2019). Sedangkan pada tahun 2018 diperoleh rasio atas kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 71%, dimana hasil tersebut masih lebih rendah dibandingkan dengan rasio atas kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2017 sebesar 72,6% (www.nasional.kontan.co.id, 2019). Berikut ini merupakan penerimaan negara yang diperoleh dari sektor pajak tahun 2014 s.d tahun 2018, yaitu:



**Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan (Dalam Triliun Rupiah)**

Sumber: katadata.co.id, 2019

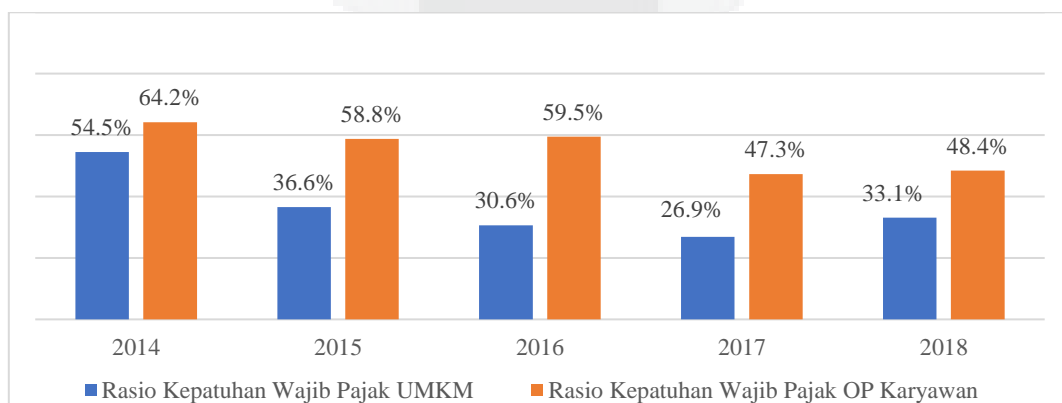
Gambar 1.1 menunjukkan realisasi penerimaan negara yang bersumber dari sektor pajak belum mampu untuk mencapai target penerimaan yang telah tertuang di dalam APBN. Masih terjadi fluktuasi yang mengindikasikan bahwa tingkat dari kepatuhan Wajib Pajak masih tergolong rendah. Sektor UMKM juga ikut berkontribusi dalam sumber penerimaan negara. Kementerian Keuangan mencatatkan bahwa UMKM memegang porsi hingga 65% dari jumlah pelaku perekonomian di Indonesia, namun baru 1,8 juta UMKM yang menjadi pembayar pajak aktif. Pada tahun 2018 sektor UMKM berkontribusi sekitar Rp5,7 triliun (www.m.bisnis.com, 2019). Di Jawa Barat, persentase UMKM pada tahun 2016 telah mencapai 98,84% yang berasal dari berbagai kategori sektor UMKM. Daerah di Jawa Barat ada yang memiliki persentase UMK lebih dari 7 persen, yaitu terdapat di Kabupaten Bogor, Kabupaten Bandung, dan Kota Bandung (www.jabar.bps.go.id, 2018).

KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian dan Wajib Pajak UMKM sebagai responden dalam penelitian ini. Menurut data yang diperoleh dari KPP Pratama Bandung Cicadas terdapat 3 kategori Wajib Pajak, yaitu (1) Badan, (2) Orang Pribadi Karyawan, (3) Orang Pribadi Non Karyawan. Berdasarkan ketiga kategori tersebut, beberapa penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa yang termasuk Wajib Pajak UMKM adalah OP Non Karyawan. Yang menjadi alasan penulis memilih Wajib Pajak UMKM sebagai responden adalah karena berdasarkan pada data menunjukkan bahwa tingkat atas kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam melakukan pelaporan SPT tahunan masih tergolong rendah dibandingkan dengan Wajib Orang Pribadi Karyawan. Hal ini dapat di lihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak		Realisasi Pelaporan SPT		% UMKM	% OP Karyawan
	UMKM	OP Karyawan	UMKM	OP Karyawan		
2014	21,665	102,787	11,819	66,016	54,5	64,2
2015	22,630	113,139	8,285	66,566	36,6	58,8
2016	23,669	124,548	7,259	74,147	30,6	59,5
2017	26,578	134,995	7,169	63,979	26,9	47,3
2018	28,365	142,238	9,395	68,871	33,1	48,4

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas, 2019



**Gambar 1. 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas**

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas, 2019

Tabel 1.2 dan Gambar 1.2 menunjukkan jumlah dan rasio Wajib Pajak UMKM dan OP Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas yang pada setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Namun, peningkatan tersebut belum diimbangi dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya. Gambar 1.2 menunjukkan realisasi pelaporan SPT Wajib Pajak UMKM masih mengalami fluktuasi dari tahun 2014 sebesar 54,5% turun menjadi sekitar 26,9% di tahun 2017 dan mengalami kenaikan kembali sebesar 33,1% pada tahun 2018. Dan untuk realisasi pelaporan SPT Wajib Pajak OP Karyawan walaupun pada tahun 2014 mencapai nilai persentase yang cukup tinggi sebesar 64%, namun pada tahun 2015 s.d tahun 2018 justru cenderung mengalami fluktuasi. Maka dapat dimaknai bahwa terjadinya fluktuasi tersebut disebabkan oleh beberapa faktor.

Terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tingkat dari kepatuhan Wajib Pajak UMKM, diantaranya adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan. Namun, pada hasil penelitian terdahulu masih ditemukan inkonsistensi dari hasil penelitian terkait kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penelitian ini memiliki pembaharuan tentang keterkaitan dari sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Oleh karena itu, masih relevan untuk dilakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat dari kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## **2. Dasar Teori dan Metodologi Penelitian**

### **2.1 Dasar Teori**

#### **2.1.1 Definisi Pajak**

Pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara yang memiliki peran penting agar dapat menopang anggaran penerimaan bagi negara Indonesia. Menurut (Mardiasmo, 2018:03) pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat untuk negara berupa uang yang dipungut berdasarkan aturan pelaksanaannya tanpa adanya jasa timbal secara langsung yang dapat ditunjukkan oleh negara.

#### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan indikator atas tindakan sadar dan patuh akan proses pemenuhan kewajiban dan ketertiban akan pembayaran perpajakan demi mencapai akan tingkat realisasi dari target atas penerimaan pajak yang telah ditetapkan sebelumnya di dalam APBN. Dengan pemenuhan perpajakan yang benar dan tepat waktu, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak.

#### **2.1.3 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh DJP untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pemahaman, pengetahuan, informasi perpajakan kepada Wajib Pajak yang dilaksanakan secara langsung ataupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dan masyarakat.

#### **2.1.4 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman setiap Wajib Pajak mengenai perpajakan agar dapat mempermudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan pengetahuan perpajakan yang tinggi Wajib Pajak dengan mudah dalam memahami peraturan perpajakan.

#### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara dari penyelesaian permasalahan yang dilakukan oleh petugas dan/atau aparatur dari suatu organisasi kepada orang lain. Menurut (Anatan & Ellitan, 2007:47) kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran tingkat dari pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan melalui pemenuhan atas kebutuhan, keinginan, serta ketepatan dalam proses penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

#### **2.1.6 Pemeriksaan Perpajakan**

Menurut (Mardiasmo, 2018:56) pemeriksaan perpajakan merupakan suatu kegiatan penghimpunan serta pengolahan data, keterangan, dan bukti yang dilakukan secara profesional dan objektif berdasarkan pada suatu standar pemeriksaan yang dipergunakan untuk menguji tingkat kepatuhan atau untuk mencapai tujuan lain. Pemeriksaan perpajakan dilakukan untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian yang didasarkan pada penelitian terdahulu.

### **2.2.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penyuluhan atau sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan pemberian pemahaman mengenai perpajakan yang dilakukan kepada Wajib Pajak baru dan Wajib Pajak terdaftar. Dengan melalui pelaksanaan kegiatan

sosialisasi yang intensif, maka akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terkait perpajakan (Andreas & Savitri, 2015). Oleh sebab itu, sosialisasi perpajakan berpotensi untuk dapat meningkatkan kepatuhan dari setiap Wajib Pajak pada saat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui kegiatan penyuluhan seputar perpajakan.

### 2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak. Pada saat Wajib Pajak mengetahui akan fungsi pajak, maka Wajib Pajak dapat secara langsung mengetahui akan peran penting dari membayar pajak secara rutin kepada negara yang nantinya akan mengindikasikan tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak (Wardai & Wati, 2018). Maka, semakin baik pengetahuan mengenai perpajakan yang dimiliki oleh setiap Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan lebih paham dan mengerti kewajiban perpajakannya.

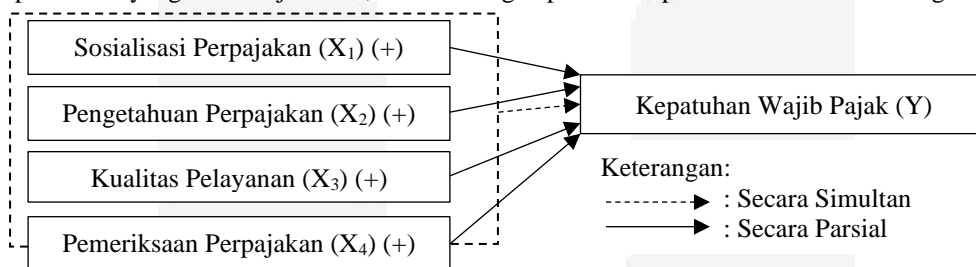
### 2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak dilakukan oleh petugas pajak, sehingga pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dilakukan secara langsung oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak yang membutuhkan bantuan dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan (Nurhayati, Halimatusadiah, & Diamonalisa, 2015). Jadi, semakin baik pelayanan pajak maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan yang berlaku secara lebih menyeluruh.

### 2.2.4 Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemeriksaan perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan fungsi pengawasan sekaligus pembinaan yang merupakan konsekuensi yang timbul dari penerapan *self assessment* kepada Wajib Pajak. Menurut (Arifin & Syafii, 2019), pelaksanaan pemeriksaan perpajakan dilakukan dengan cara menelusuri kebenaran dari SPT tahunan, pembukuan dan pencatatan, serta pemenuhan atas kewajiban perpajakan lainnya yang dibandingkan dengan keadaan yang sebenarnya dari setiap Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya kegiatan pemeriksaan perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat meminimalisir celah dari Wajib Pajak untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dari hasil pemikiran yang sudah dijelaskan, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.3 Metodologi Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan di dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Berdasarkan tipe penelitian, penelitian ini termasuk dalam bentuk hubungan kausal yang di mana hubungan kausal adalah suatu hubungan yang merupakan sebab akibat. Penelitian ini termasuk data *cross sectional* dan berdasarkan unit analisis, penelitian ini menggunakan unit analisis individu, yaitu Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan model persamaan regresi, yaitu:

$$KPWP = \alpha + \beta_1 SOSP + \beta_2 PGHP + \beta_3 KLPN + \beta_4 PMKP + e$$

Keterangan:

KPWP	: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
$\alpha$	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Koefisien regresi
SOSP	: Sosialisasi perpajakan
PGHP	: Pengetahuan perpajakan
KLPN	: Kualitas pelayanan
PMKP	: Pemeriksaan perpajakan
e	: <i>Error term</i> (variabel pengganggu)

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 3.1 Pengujian Simultan

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji statistik F merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan dalam penelitian. Berikut hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan hasil uji statistik F, yaitu:

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702a	.493	.448	1.30501	2.044
a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber: Data yang telah diolah (2020)

**Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Simultan (Uji Statistik F)**

<i>ANOVA<sup>a</sup></i>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.642	4	18.661	10.957	.000 <sup>b</sup>
	Residual	76.638	45	1.703		
	Total	151.280	49			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data yang telah diolah (2020)

Tabel 4.14 dan tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,493 dengan tingkat signifikansi  $0,000 \leq \alpha = 5\%$ . Hal ini menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan pemeriksaan perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebesar 49,3% dan sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Dengan kata lain, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

#### 3.2 Pengujian Parsial

Pengujian parsial dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Berikut adalah hasil pengujian parsial:

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>								
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	<i>Collinearity Statistics</i>	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.075	2.294		.904	.371		
	Sosialisasi Perpajakan (X1)	.269	.112	.309	2.407	.020	.682	1.467
	Pengetahuan Perpajakan (X2)	.058	.094	.087	.614	.542	.563	1.776
	Kualitas Pelayanan (X3)	.052	.126	.057	.412	.683	.597	1.676
	Pemeriksaan Perpajakan (X4)	.254	.072	.439	3.547	.001	.734	1.362

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data yang telah diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel 4.16 yang merupakan hasil uji parsial, maka dapat disusun persamaan regresi, yaitu:

$$KPWP = 2,075 + 0,269X_1 + 0,058X_2 + 0,052X_3 + 0,254X_4$$

Mengacu pada tabel 4.16 dan persamaan regresi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 2,075 dengan nilai tingkat signifikansi  $0,371 \geq \alpha = 0,05$  diasumsikan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan bernilai sama dengan nol atau konstan, maka untuk kepatuhan Wajib Pajak UMKM tidak dapat dimaknai karena tidak signifikan.
- Nilai koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan ( $\beta_1$ ) adalah 0,269 dengan tingkat signifikansi  $0,020 \leq \alpha = 0,05$ , berarti bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan ( $\beta_2$ ) adalah 0,058 dengan tingkat signifikansi  $0,542 \geq \alpha = 0,05$ , menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $\beta_3$ ) adalah 0,052 dengan tingkat signifikansi  $0,683 \geq \alpha = 0,05$ , berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- Nilai koefisien regresi variabel pemeriksaan perpajakan ( $\beta_4$ ) adalah 0,254 dengan tingkat signifikansi  $0,001 \leq \alpha = 0,05$ , hal ini dapat dimaknai bahwa pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Nilai koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,269 dengan tingkat signifikansi  $0,020 \leq \alpha = 0,05$ , menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Agustini & Widhiyani, 2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jika dikaitkan dengan data penelitian variabel sosialisasi perpajakan yang didukung oleh hasil tanggapan responden terhadap sosialisasi perpajakan diperoleh nilai sebesar 84,16% yang diantaranya terdiri dari tujuan, penyelenggaraan sosialisasi, dan cara sosialisasi. Hasil ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak UMKM sangat setuju dengan pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang nantinya akan mendorong Wajib Pajak UMKM untuk lebih meningkatkan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Nilai koefisien regresi dari variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,058 dengan tingkat signifikansi  $0,542 \geq \alpha = 0,05$  yang dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Wardai & Wati, 2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Apabila dikaitkan dengan data penelitian dan didukung dengan hasil tanggapan responden pada variabel pengetahuan perpajakan diperoleh nilai sebesar 87,04% yang terdiri dari pengetahuan dasar, hak dan kewajiban, serta tata cara perpajakan. Tanggapan responden termasuk ke dalam kategori sangat setuju, akan tetapi pada hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Ini dapat dimaknai bahwa pengetahuan perpajakan tidak mampu mendorong Wajib Pajak untuk patuh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dengan kata lain Wajib Pajak UMKM yang mengetahui peraturan perpajakan belum tentu akan mematuhi peraturan tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,052 dengan tingkat signifikansi  $0,683 \geq \alpha = 0,05$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk mendukung penelitian yang telah dilakukan (Pratama & Mulyani, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, apabila dikaitkan dengan data penelitian serta hasil dari tanggapan responden akan diperoleh nilai sebesar 82,1% yang diantaranya terdiri dari waktu pelayanan dan respon dari petugas. Nilai tersebut termasuk ke dalam kategori setuju. Akan tetapi pada hasil pengolahan data, kualitas pelayanan menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak UMKM tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas karena kualitas pelayanan tidak mampu mendorong minat Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya sebagai seorang Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Nilai koefisien regresi dari variabel pemeriksaan perpajakan adalah sebesar 0,254 dengan tingkat signifikansi  $0,001 \leq \alpha = 0,05$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dari pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Syafii, 2019) yang menyatakan bahwa pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jika dikaitkan dengan data penelitian dan tanggapan responden pada variabel pemeriksaan perpajakan akan diperoleh nilai sebesar 79,06% yang terdiri atas pelaksanaan pemeriksaan, tujuan pemeriksaan, dan pemberian sanksi dalam pemeriksaan perpajakan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan dilakukan pemeriksaan perpajakan dapat mendorong Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan karena Wajib Pajak mengetahui atas sanksi yang diberikan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **4. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2020.
- 2) Variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM adalah sebagai berikut:
  - a) Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan ke arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
  - b) Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
  - c) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
  - d) Pemeriksaan perpajakan berpengaruh signifikan ke arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L., & Ellitan, L. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Andreas, & Savitri, E. (2015). *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayer Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 211, 163-169.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1).
- Badan Pusat Statistik. (2018, Desember 31). *Website*: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat: <https://jabar.bps.go.id/publication/2018/12/31/3f4fb99d906200ec1f386be5/potensi-usaha-mikro-kecil-provinsi-jawa-barat.html>
- Isnanto, H. D., Majidah, & Kurnia. (2019). Pengaruh Intensitas Modal, Intensitas Persediaan, Profitabilitas dan Kompensasi Rugi Fiskal (Studi Pada Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2017). *e-Proceeding of Management: Vol.6, No.2 Agustus 2019 ISSN: 2355-9357*.
- Jayani, D. H. (2019, September 30). *Katadata.co.id*. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/30/agustus-2019-realisisi-penerimaan-pajak-51-dari-target-apbn-2019>.
- KPP Pratama Bandung Cicadas. (2019). *Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas*. Bandung: KPP Pratama Bandung Cicadas.
- Lidya Yuniartha. 2019. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Turun Menjadi Sebesar 71% di 2018. Dipetik Oktober 27, 2019. *Website*: <https://nasional.kontan.co.id/news/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-turun-menjadi-sebesar-71-di-2018>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Nurhayati, N., Halimatusadiah, E., & Diamonalisa. (2015). *Influence of Tax Officer Service Quality and Knowledge of Tax on Individual Taxpayer Compliance in Tax Office (KPP) Bojanagara Bandung*. *International Journal of Applied Research* 2015; 1(8): 805-809.
- Puput Ady Sukarno. 2019. *Masih Minim, Penerimaan Pajak dari Sektor UMKM*. Dipetik Desember 05, 2019. *Website*: <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190502/259/917630/masih-minim-penerimaan-pajak-dari-sektor-umkm>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Wardai, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal*. Vol. 7, No. 1.
- Yusuf Imam Santoso. 2019. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melaporkan SPT Tahunan Mencapai 71%. Dipetik Desember 03, 2019. *Website*: <https://nasional.kontan.co.id/news/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-melaporkan-spt-tahunan-mencapai-71>.