

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu

The Effect of Tax Understanding, Tax Rates, Quality of Fiscal Services and Tax Sanctions on the Compliance of MSME Taxpayers Registered at KPP Pratama Samarinda Ulu

Keizia Anugram Sitinjak¹, Muhammad Rinaldi²✉

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉Corresponding author: muhammad.rinaldi@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan diukur menggunakan skala likert. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang ditentukan dengan rumus slovin. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman perpajakan berpengaruh dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Abstract

This study aims to determine the effect on understanding of taxation, tax rates, tax officer services quality and tax sanctions on the compliance of MSME taxpayer registered at KPP Pratama Samarinda Ulu. This type of research is quantitative research using primary data and measured using a Likert scale. The number of samples used in this study were 100 MSME respondents registered at KPP Pratama Samarinda Ulu which were determined by the Slovin formula. The analytical tool in this study using SmartPLS 3.2.9. The result of this research show that the understanding of taxation and tax officer services quality had a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. Meanwhile, the tax rates and tax sanctions had no effect on MSME taxpayer compliance.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Keizia Anugram Sitinjak, Muhammad Rinaldi.

Article history

Received 2025-01-16

Accepted 2025-02-05

Published 2025-02-25

Kata kunci

Pemahaman
Perpajakan;
Tarif Pajak;
Kualitas Pelayanan
Fiskus;
Sanksi Perpajakan;
Kepatuhan Wajib Pajak
UMKM.

Keywords

Understanding of
Taxation;
Tax Rates;
Tax Officer Services
Quality;
Tax Sanctions;
MSME Taxpayer
Compliance.

1. Pendahuluan

Menurut Mujiyati & Aris (2021) pajak merupakan salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan untuk pembiayaan pembangunan negara. Berdasarkan informasi APBN pada tahun 2021 pajak merupakan sumber pendapatan terbesar APBN Indonesia. Secara rinci pendapatan tersebut di dapat dari penerimaan perpajakan mencapai Rp1.444,5 triliun dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) hanya Rp298,2 triliun. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pajak sangatlah berkontribusi terhadap pendapatan negara (APBN, 2021).

UMKM adalah perusahaan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok, rumah tangga, dan badan usaha kecil yang dikategorikan menurut omzet tahunan, jumlah kekayaan, jumlah karyawan dan aset. Dalam Hariani, (2021) jumlah UMKM di Indonesia masih terus bertambah dan diperkirakan akan mencapai 64,2 juta unit di tahun 2021 atau mencakup 99,9% dari seluruh usaha yang berkontribusi pada PDB yakni 61,7%. Namun, hanya 2,3 juta UMKM dari 64,2 juta UMKM yang memiliki NPWP. Tidak semua UMKM yang memiliki NPWP patuh dalam menyampaikan SPT tahunan dan membayar pajak (Wijaya & Hamida, 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Samarinda mengalami dinamika yang menarik, khususnya dalam aspek pertumbuhan jumlah pelaku usaha dan kepatuhan dalam pelaporan pajak.

Berdasarkan data dari KPP Pratama Samarinda Ilir jumlah UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir tahun 2019 - 2021 mengalami penurunan hingga pada tahun 2021 hanya ada 2.651 unit UMKM, tetapi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan SPT mengalami peningkatan hingga mencapai 89,44%. Sebaliknya, berdasarkan informasi yang dihimpun dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Paratama Samarinda Ulu, populasi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu jauh melebihi populasi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir. Namun, persentase kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu dalam melaporkan SPT jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir. Hal ini menunjukkan banyak UMKM terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu yang tidak menaati pajak. Fenomena ini menjadi perhatian karena menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak di tengah pertumbuhan ekonomi sektor UMKM.

2. Metode

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi di penelitian ini yaitu Wajib Pajak UMKM yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu hingga 2022. Wajib pajak UMKM orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu hingga tahun 2022 dan masih aktif menjalankan usaha adalah sebanyak 10.580 unit. Dalam penelitian ini sampel diambil menggunakan metode purposive sampling sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = (*error level*)

Maka sampel yang diperoleh melalui perhitungan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10.580}{1 + 10.580 (0,1)^2}$$

$N = 99,05$ atau dibulatkan menjadi 100

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 100 Wajib Pajak.

2.2. Jenis dan Sumber data

Dalam penelitian ini, data yang diolah merupakan data kuantitatif. Sumber data yang didapatkan berupa data primer dimana peneliti mendapatkan data dari Wajib Pajak UMKM melalui penyebaran kuesioner.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data diidentifikasi melalui penyebaran angket/kuesioner. Kuesioner dipakai untuk mengumpulkan informasi yang terkait dengan variabel penelitian. Pernyataan dalam kuesioner ini diisi oleh responden sesuai dengan pendapat mereka. Pertanyaan dalam penelitian ini diukur menggunakan Skala likert 5 poin.

2.4. Teknik Analisis Data

Partial Least Square (PLS) adalah alat yang peneliti gunakan untuk menganalisis data. Alat ini merupakan salah satu metode yang saat ini digunakan untuk menutup kelemahan pada metode regresi yang dapat mengurangi komprehensifitas dari analisis yang dilakukan. Selain asumsi normalitas data yang bukan menjadi masalah bagi PLS, PLS juga tidak memerlukan sampel minimum karena adanya *bootstrapping*. Sehingga, penelitian dengan sampel kecil dapat menggunakan PLS.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Data

3.1.1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam program SmartPLS 4, pengukuran validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan perintah *PLS Algorithm* yang akan menghasilkan output berupa *Outer Loadings*, *Average Variance Extracted (AVE)* yang dapat menjadi parameter validitas indikator-indikator terhadap konstruk laten, dan *Composite Reliability* yang dapat menjadi parameter reliabilitas indikator-indikator terhadap kostruk laten.

Tabel 1. *Outer Loadings*

	X1	X2	X3	X4	Y
X1.1	0,827				
X1.2	0,856				
X1.3	0,813				
X1.4	0,631				
X1.5	0,685				
X1.6	0,741				
X2.1		0,871			
X2.2		0,876			
X2.3		0,751			
X2.4		0,760			
X3.1			0,891		
X3.2			0,912		
X3.3			0,909		
X3.4			0,792		
X3.5			0,884		
X4.1				0,933	
X4.2				0,894	
X4.3				0,944	
X4.4				0,941	
X4.5				0,613	
Y.1					0,858
Y.2					0,866
Y.3					0,864
Y.4					0,758
Y.5					0,619

Tabel diatas menunjukkan semua nilai *loading factor* semua indikator untuk setiap konstruk memiliki nilai $> 0,6$ ini berarti bahwa semua indikator memiliki validitas yang memadai dan dapat diterima.

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0,582
X2	0,667
X3	0,772
X4	0,764
Y	0,638

Sebagai aturan umum, konstruk dikatakan memiliki *convergent validity* yang baik jika mempunyai nilai AVE 0,50. Tabel diatas menunjukkan X₁ memiliki nilai sebesar 0,582, X₂ memiliki nilai 0,667, X₃ sebesar 0,772, X₄ sebesar 0,764 dan Y sebesar 0,638. Keseluruhan variabel memiliki nilai $> 0,5$ yang berarti seluruh variabel telah memenuhi *convergent validity* yang baik untuk dapat digunakan.

Tabel 3. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
X1	0,878	Reliable
X2	0,889	Reliable
X3	0,944	Reliable
X4	0,941	Reliable
Y	0,896	Reliable

Tabel diatas menunjukkan bahwa reliabilitas komposit keseluruhan konstruk yang dipakai dalam penelitian ini mempunyai nilai $> 0,7$. Yang berarti keseluruhan konstruk dalam penelitian ini *reliable*.

3.1.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dipakai sebagai penguji korelasi kausalitas konstruk, nilai signifikansi serta *R-Square*. Nilai *R-square* adalah nilai dari 0 - 1. Jika nilai *R-Square* semakin mendekati 1, maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen.

Tabel 4. R Square (R²)

	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,696

Nilai *R-Square* pada tabel diatas adalah 0,696. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel konstruk kepatuhan pajak dipengaruhi oleh variabel pemahaman perpajakan, tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan masing-masing sebesar 69,6%.

3.1.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui metode *resampling bootstrap* dengan menggunakan nilai *path coefficient* yang akan menyajikan koefisien parameter serta nilai *t-statistics*. Hipotesis dapat diterima apabila *t-statistics* $> t-table$ dan dikatakan signifikan apabila mempunyai nilai *t-statistics* $> 1,96$, sedangkan jika nilai *t-statistics* $< 1,96$ hipotesis ditolak dan dianggap tidak signifikan. Penelitian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan *margin of error* sebesar 5%.

Tabel 5. Path Coefficient Output

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T-statistic (O/STDEV)	P-Values
X1 -> Y	0,401	0,414	0,106	3,789	0,000
X2 -> Y	0,026	0,024	0,097	0,263	0,793
X3 -> Y	0,431	0,426	0,086	5,022	0,000
X4 -> Y	0,065	0,054	0,092	0,706	0,481

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hubungan antara variabel pemahaman perpajakan (X_1) pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) menghasilkan nilai *t-statistics* $3,789 > 1,96$ dan nilai signifikansi yakni $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM. Dalam penelitian ini, maka H_1 yaitu variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan diterima. Pemahaman perpajakan adalah faktor internal yang mendorong wajib pajak untuk melakukan tanggung jawab perpajakannya. Pemahaman yang benar mengenai hak, kewajiban perpajakan serta konsekuensi dari ketidakpatuhan peraturan perpajakan bukan hanya mempengaruhi tindakan wajib pajak, tetapi juga akan mendorong wajib pajak UMKM dalam melakukan tanggung jawab perpajakannya sesuai aturan yang berlaku. Semakin baik wajib pajak UMKM memahami perpajakan, maka mereka akan semakin patuh dalam perpajakan.

3.2.2. Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hubungan antara variabel tarif pajak (X_2) pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) menghasilkan nilai *t-statistics* $0,263 > 1,96$, nilai signifikansi $0,793 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel tarif pajak memiliki pengaruh positif tidak signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM. Dalam penelitian ini, maka H_2 yakni variabel tarif pajak berpengaruh positif signifikan ditolak. Informasi yang cukup mengenai kewajiban pajak dan layanan yang memuaskan dari aparat fiskus dapat mengakibatkan wajib pajak lebih patuh, terlepas dari tarif pajak yang berlaku. Hanya saja pemerintah perlu terus menjaga kepercayaan wajib pajak UMKM melalui kebijakan pajak yang adil dan transparan serta meningkatkan pendidikan. Karena wajib pajak UMKM yang memiliki kepercayaan kepada pemerintah dan mempunyai pemahaman yang mendalam untuk memahami perpajakan, akan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa memperhatikan tarif pajak.

3.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) menghasilkan *t-statistics* sebesar $5,022 > 1,96$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga H_3 yaitu variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan diterima. . Semakin berkualitas layanan otoritas fiskus kepada wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Fiskus yang berkompeten, informatif, ramah, hormat, dan sopan terhadap wajib pajak akan mereka merasa lebih ingin dan lebih mampu mematuhi tanggung jawab perpajakannya.

3.2.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hubungan variabel sanksi perpajakan (X_4) pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) menghasilkan *t-statistics* $0,706 > 1,96$, signifikansi $0,481 > 0,05$. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak UMKM. Pernyataan H_4 bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan ditolak dalam penelitian ini. Wajib Pajak UMKM memandang pelaksanaan sanksi perpajakan yang diberikan oleh pemerintah masih lemah dalam penegakan hukum dan belum diberlakukan secara adil aturan yang sama untuk semua orang, sehingga hal itu menciptakan ketidakpastian hukum di kalangan wajib pajak UMKM serta ketidakpuasan dan kecurigaan terhadap sistem perpajakan. Akibatnya, wajib pajak mengabaikan sanksi pajak karena merasa risiko tidak mematuhi pajak rendah.

4. Simpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan pajak UMKM yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pemahaman perpajakan.
- 2) Kepatuhan pajak UMKM yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu terbukti tidak dipengaruhi secara signifikan oleh tarif pajak.
- 3) Kepatuhan pajak UMKM yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan fiskus.
- 4) Kepatuhan pajak UMKM yang tercatat di KPP Pratama Samarinda Ulu terbukti tidak dipengaruhi secara signifikan oleh sanksi perpajakan.

Daftar Pustaka

- APBN. (2021). *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2021*. Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran, 1-48. Diakses pada 18 September 2022. <https://www.pajak.go.id>
- Faisal, A., & Setiadi. (2021). *Akuntansi Perpajakan* (M. Nasrudin (ed.)). PT Nasya Expanding Management. Diakses pada 16 Februari 2023.
- Hariani, A. (2021). *Menkop UKM: Kontribusi Pajak UMKM Masih Rendah*. Pajak.Com. Diakses pada 19 September 2022. <https://www.pajak.com/pajak/menkop-ukm-kontribusi-pajak-umkm-masih-rendah/>
- Kusumowardhani, W. (2021). *Sistem Manajemen Perpajakan: Penegakan Hukum Pajak* (Guepedia (ed.)). Guepedia. Diakses pada 3 Februari 2023.
- Mujiyati, & Aris, M. A. (2021). *Seluk Beluk Perpajakan Indonesia: Menuju Uu Cipta Kerja*. Muhammadiyah University Press. Diakses pada 27 Januari 2023.
- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & Muna, N. El. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern* (L. M. Rohmah (ed.)). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Diakses pada 3 Februari 2023;
- Suleman, N. (2022). *Perilaku Penghindaran Pajak* (N. L. H. Sholehah (ed.)). Cahaya Arsh Publisher. Diakses pada 3 Februari 2023.
- Taufik, M. (2022). *Dasar-Dasar Hukum Pajak*. Penerbit Tanah Air Beta. Diakses pada 17 Februari 2023.
- Wijaya, S., & Hamida, Y. A. (2022). *Kepatuhan Perpajakan UMKM: Optimalisasi Data Online System*. Guepedia.