

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEMATANGSIANTAR

<sup>1</sup>Gustia Laras Ayu, Mahasiswa Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Simalungun

e – mail : [gustialaras2608@gmail.com](mailto:gustialaras2608@gmail.com)

<sup>2</sup>Eva Sriwiyanti, Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Simalungun

e – mail : [evasriwiyanti.s@gmail.com](mailto:evasriwiyanti.s@gmail.com)

<sup>3</sup>Elfina OP Damanik, Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Simalungun

e – mail : [elfinaopdse83@gmail.com](mailto:elfinaopdse83@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan kewajiban moral relevan dengan Teori atribusi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dikualitatifkan dengan jumlah responden 100 UMKM yang terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan pengumpulan sampel yang digunakan adalah random sampling. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form, dan mendatangi langsung pelaku UMKM yang dalam hal ini sebagai responden penelitian. Hasil penyebaran kuesioner dikumpulkan terlebih dahulu, setelah itu dioalah dengan memanfaatkan IMB SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak, pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar

**Kata Kunci : Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan UMKM, Penerimaan Pajak**

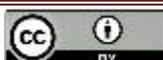
### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax services, and MSME taxpayer compliance. Meanwhile, taxpayer awareness, tax service, and compliance with moral obligations are relevant to attribution theory. This research is a qualitative quantitative research with the number of respondents 100 MSMEs registered at the Pematangsiantar Tax Service Office. The sampling technique used is the Slovin formula and the sample collection used is random sampling. The data used is primary data by using a questionnaire distributed via google form, and coming directly to MSME actors who in this case are research respondents. The results of the distribution of the questionnaires were collected first, then processed using the SPSS version 25 IMB. The results of this study indicate that taxpayer awareness, service, and moral obligations have a positive and significant impact on tax revenues at the Pematangsiantar Tax Service Office.*

*Keyword : Awareness, Service, MSME Compliance, Tax revenue*

### I. Pendahuluan

Pajak merupakan iuran atau pungutan biaya yang harus dibayar oleh rakyat (wajib pajak) kepada Negara yang ditetapkan berdasarkan undang - undang. Indonesia menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan untuk membiayai kebutuhan Negara. Di masa pandemi covid-19, Kebutuhan Negara semakin tinggi dan perekonomian Indonesia semakin menurun. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) telah melakukan survei pada Mei 2020. Lembaga penelitian ini merilis hasil survei dampak pandemi Covid-19 pada pekerja. Survei dilakukan terhadap 1.112 pekerja di seluruh Indonesia. Data survei menunjukkan 2% pekerja mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dengan pesangon, 15% pekerja mengalami PHK tanpa pesangon, dan 65% pekerja dapat bekerja dari



rumah. Pekerjaan yang paling terdampak adalah sektor perdagangan, rumah makan, akomodasi, dan sektor jasa.

Sempat beredar wacana pemerintah memberikan insentif pajak kepada wajib pajak, akhirnya pemerintah melalui menteri keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23 Tahun 2020 (PMK 23 Tahun 2020) tentang insentif pajak untuk wajib pajak, baik untuk pelaku UMKM dan beberapa pengusaha lain yang terdampak wabah virus covid-19. Fasilitas pajak yang diberikan terkhusus kepada UMKM berupa tarif final 0.5% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 dimana tarif tersebut ditanggung oleh pemerintah sehingga wajib pajak UMKM tidak perlu melakukan setoran pajak. Kebijakan tersebut merupakan langkah tepat pemerintah dalam menekan dampak pandemi covid-19. Fasilitas pajak penghasilan dapat menjaga daya beli masyarakat dan menguatkan arus kas perusahaan. Selain itu, berbagai insentif pajak diharapkan dapat menarik investor ke Indonesia. Pemberian insentif ini sebagai respon dari pemerintah atas menurunnya produktivitas para pelaku usaha yang sangat drastis. Covid-19 sendiri sudah dinyatakan sebagai bencana non alam yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan juga penerimaan negara oleh pemerintah.

Penerimaan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Sumatera Utara II tahun 2020 berada di posisi 86,61% atau sekitar Rp 4,3 triliun dan optimis hingga akhir tahun akan tercapai 100% sesuai dengan target yang telah ditentukan yaitu sebesar 5,03 triliun. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, target penerimaan pajak sebesar Rp 6,3 Triliun maka tahun 2020 penerimaan pajak mengalami penurunan. Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat membayar pajak bukan semata-mata karena adanya kesadaran melainkan karena paksaan. Sampai saat ini kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat dikatakan belum mencapai tingkat yang diharapkan

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang kurang sadar akan kewajibannya membayar pajak. Ditambah lagi Negara kita sedang dilanda covid-19 dimana sangat mempengaruhi pendapatan masyarakat khususnya pelaku UMKM. Covid\_19 juga mengakibatkan para pekerja terutama pegawai pajak mengalami kendala dalam pelayanan karena tidak sedikit dari mereka ada yang menjalankan WFH. Sehingga membuat beberapa masyarakat berusaha menghindari dari membayar pajak yang kemungkinan akan mempengaruhi dalam penerimaan pajak. Maka saya tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar”

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Pajak

Menurut P.J.A Andriani dalam buku (Agoes, 2020) “ Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut MJH Smeets “ Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah”

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutannya.

1. Menurut sifatnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan oleh pihak lain dan menjadi beban langsung Wajib Pajak (WP) yang bersangkutan. Contoh; Pajak Penghasilan (PPh)
  - b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
2. Menurut sasaran/objeknya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:



- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang dilakukan dengan mencari syarat objektifnya, dalam artian memperhatikan keadaan diri WP. Contoh: PPh
- b. Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objek tanpa memperhatikan keadaan WP. Contoh : PPN, PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM)

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Merupakan pajak yang berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara dan sebagai fungsi utama pajak dan fungsi fiscal yaitu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat memasukkan dana ke kas Negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku “segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang”

2. Fungsi Mengatur (*cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras

## 2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi, maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara (Rahayu, 2017). Adapun faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kesadaran wajib pajak menurut (Resmi, 2019) yaitu:

- a. Sosialisasi perpajakan
- b) Kualitas pelayanan
- c) Kualitas individu wajib pajak
- d) Tingkat pengetahuan wajib pajak
- e) Tingkat ekonomi wajib pajak
- f) Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan

Ada juga faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak yaitu:

- a) Prasangka negatif kepada fiskus
- b) Barrier dari instansi di luar pajak
- c) Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi
- d) Wujud pembangunan dirasa kurang
- e) Adanya anggapan bahwa pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak

## 2.3 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak juga dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Dimana pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat daerah, atau dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Rahayu, 2017).

Menurut (Rahayu, 2017) Wajib Pajak dapat menilai tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi dengan memperhatikan hal berikut:

- a) Diperlakukan dengan manusiawi, sopan,jujur dan hormat
- b) Wajib Pajak dilayani sepenuh hati
- c) Pegawai pajak mampu memahami kebutuhan spesifik Wajib Pajak yang dilayaninya
- d) Mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti
- e) Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
- f) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.
- g) Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
- h) Tersedianya fasilitas pelayanan baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

- i) Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem maupun media informasi.
- j) Penampilan fisik Pegawai Pajak (*Performance*) rapi, dan sehat  
Menurut (Lukman, 2021) indikator kualitas pelayanan pajak antara lain;
  - a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang - undangan.
  - b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayanan publik.
  - c) Perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT)
  - d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
  - e) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

#### 2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau taat pada ajaran atau aturan. Maka kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2013)

#### 2.5 Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak menurut (Pohan, 2013) “Tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiayaan APBN yang sangat dominan”. Sedangkan menurut (Rahayu, 2017) Penerimaan pajak adalah “pajak yang dipungut dikelompokkan kepada pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah, maupun retribusi daerah dan penerimaan lain bukan pajak”. Menurut (Resmi, 2019) “pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak”. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 UU No 14 Tahun 2015 tentang APBN, Penerimaan Pajak adalah semua penerimaan Negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional

Adapun indikator penerimaan Pajak menurut (Resmi, 2019) yaitu : “Sasaran utama dari setiap sektor ekonomi adalah bagaimana memperoleh hasil sebesar - besarnya dari sumber-sumber yang terbatas, hal ini berarti hasil realisasi pungutan pajak pada setiap kemungkinan skala ekonomi baru dianggap efisien untuk dilaksanakan apabila dapat meningkatkan penerimaan pajak paling tidak mencapai jumlah tertentu sesuai perkiraan yang diharapkan”

#### 2.6 UMKM

UMKM merupakan kelompok usaha yang memiliki jumlah paling besar dan terbukti tahan terhadap berbagai macam guncangan krisis ekonomi. Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi UMKM berdasarkan kuantitas tenaga kerja. Usaha kecil merupakan entitas usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 sampai 19 orang, sedangkan usaha menengah merupakan entitas usaha yang memiliki tenaga kerja 20 sampai 99 orang. (Budi 2013).

Menurut Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM merupakan usaha yang memiliki kriteria sebagai berikut:

##### 1. Usaha Mikro

Yaitu usaha produktif milik perorangan atau badan usaha milik perorangan



2. Usaha kecil

Yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh 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

3. Usaha Menengah

Yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh 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

Berdasarkan pengertian UMKM diatas, dapat kita ketahui perbedaannya dengan perusahaan besar. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek:

- a. Asset
- b. Omset
- c. Jumlah karyawan

Status usaha yang dijalankan memiliki kewajiban pajak yang berbeda. Ketentuan umum tentang pajak bagi UKM dan UMKM tertuang dalam UU Nomor 36 tahun 2008 pasal 2 tentang Pajak Penghasilan (PPH). Pada UU ini ditetapkan bahwa setiap orang pribadi yang memiliki warisan belum terbagi, badan dan bentuk usaha tepat, merupakan objek dari pajak penghasilan. Artinya UKM dan UMKM wajib membayar pajak penghasilan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013, PPh Final untuk pajak UMKM adalah pajak atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki omset di bawah Rp 4,8 Milyar dalam setahun. Sebagai pengusaha UKM kewajiban perpajakan yang dibayarkan perusahaan terdiri dari dua jenis pajak yaitu pajak bulanan yang dibayarkan atau dilaporkan setiap bulannya dan pajak tahunan yang dibayarkan serta dilaporkan setiap tahun

### 2.7 Kerangka Pemikiran

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotongroyong masyarakat dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Pelayanan berpengaruh dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal dan semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada pengusaha UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang berada di Kota Pematangsiantar. Waktu penelitian yang akan digunakan peneliti dilaksanakan dari bulan Juli sampai bulan September. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positive, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2017)

“Desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model penelitian” (Siyoto 2015). Menurut Neuman W Lawrence dalam buku (Sugiyono 2019) menyatakan penelitian survei merupakan penelitian kuantitatif dimana peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang

### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Siyoto 2015). Ada juga menurut Arikunto dalam buku (Siyoto 2015) yang berpendapat



bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Siyoto 2015)

### 3.2 Variabel Penelitian dan Parameter Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono 2017).

#### 3.2.1 Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel Independen
  - a) Kesadaran Wajib Pajak (X1 )
  - b) Pelayanan Perpajakan (X2)
  - c) Kepatuhan Wajib Pajak (X3)

- b. Variabel Dependen

Penerimaan Pajak (Y)

Penerimaan pajak merupakan suatu hasil dari pengutipan iuran pajak yang dikenakan kepada wajib pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak

Data yang dikumpulkan sebagai bahan acuan dalam penulisan proposal ini diperoleh dengan metode Kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono 2019). Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono 2019).

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2017).yang dikumpulkan sebagai bahan acuan dalam penulisan proposal ini diperoleh dengan metode Kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono 2019).

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner yang telah disebar dengan objek penelitian adalah pelaku UMKM di kota Pematangsiantar dalam bentuk angket yang terdiri dari 4 pernyataan untuk variabel X<sub>1</sub>, 4 pernyataan untuk variabel X<sub>2</sub>, 4 pernyataan untuk variabel X<sub>3</sub> dan 4 pernyataan untuk variabel Y. Kuesioner disebar kepada 100 responden yang sudah memiliki NPWP. Penyebaran dilakukan mulai tanggal 17 Agustus samapai tanggal 22 Agustus. Berikut data penerimaan pajak UMKM dari tahun 2016 sampai dengan 2020 yang terdiri dari PPh Final, PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 23.

**Tabel 1**  
**Penerimaan Pajak PPh Final, PPh Pasal 21, PPh Pasal 23**  
**KPP Pratama Pematangsiantar 2016 - 2020**

Tahun	Jumlah UMKM	Penerimaan Pajak		
		PPh Final (Rp)	PPh Pasal 21 (Rp)	PPh Pasal 23 (Rp)
2020	991	12,414,496,633	300,513,198	179,176,776
2019	4.856	13,978,747,487	286,206,908	130,514,694
2018	4.430	16,030,052,373	165,265,890	96,236,419



2017	2.449	16,458,673,873	216,482,851	39,884,111
2016	2.007	13,488,904,216	134,860,184	38,594,377

### Pembahasan

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada responden dan mengumpulkannya kembali. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap penerimaan pajak di Kota Pematangsiantar, peneliti melakukan pengujian analisis dengan data menggunakan program SPSS V25. Berdasarkan hasil olah data dengan SPSS V. 25 dinyatakan semua item pernyataan dari masing-masing variabel kuesioner dapat dinyatakan valid dan reliabilitas. Selain itu masing-masing hipotesis pada penelitian dapat dinyatakan diterima yang berarti terbukti berpengaruh positif dan signifikan

#### 1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  3.630 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Sedangkan tingkat signifikansi 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak. Semakin tinggi kesadaran masyarakat UMKM dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin bertambah. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang kewajiban membayar pajak.

#### 2) Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  6.299 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin berkembangnya ilmu teknologi yang dapat membantu atau mempermudah masyarakat Wajib Pajak khususnya pelaku UMKM dalam melakukan penyetoran dan sebagainya.

#### 3) Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  4.468 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Sedangkan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kepatuhan masyarakat dengan melaporkan SPT tepat waktu, membayar tunggakan sebelum jatuh tempo dan sebagainya

#### 4) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 65.525 dengan nilai  $F_{tabel}$  2.69 maka  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib Pajak, Pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, maka tingkat kepatuhan penerimaan pajak juga akan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah kesadaran pelayanan dan kepatuhan wajib pajak membuat penerimaan pajak menurun karena ketidak mampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan baik dan benar.

Hasil penelitian ini memperkuat bahwa upaya wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan, mulai dari peraturan dan tata cara pembayaran, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan meningkat

### V. KESIMPULAN DAN SARAN



## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar” dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak. Ini berarti upaya wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan, mulai dari peraturan dan tata cara pembayaran, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan meningkat.
- Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$  dimana  $Y = 0.652 + 0.261X_1 + 0.393X_2 + 0.317X_3 + e$  Menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap penerimaan pajak. Dimana variabel kesadaran wajib pajak untuk setiap kenaikan satu satuan variabel akan mempengaruhi penerimaan pajak sebesar 0.261. Kemudian variabel pelayanan perpajakan untuk setiap kenaikan satu satuan variabel akan mempengaruhi penerimaan pajak sebesar 0.393. Selanjutnya variabel kepatuhan wajib pajak untuk setiap kenaikan satu satuan variabel akan mempengaruhi penerimaan pajak sebesar 0.317. Dengan demikian faktor-faktor yang lain dianggap 0.
- Berdasarkan hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh sebesar 67,2%. Kemudian 32,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain diluar dari pada penelitian

## 5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

- Kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematangsiantar diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanannya dalam membantu wajib pajak yang berhubungan dengan hak dan kewajiban wajib pajak. Sehingga masyarakat terutama pelaku UMKM memperoleh pelayanan yang nyaman serta informasi yang jelas tentang perpajakan. Hal ini dapat menciptakan wajib pajak yang lebih patuh dan sadar akan kewajiban dan hak perpajakannya.
- Mengingat pentingnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor pajak tentang bagaimana mudahnya dalam melakukan transaksi di kantor pelayanan pajak maka diharapkan kepada wajib pajak khususnya pelaku UMKM untuk turut serta dalam kegiatan tersebut sehingga terciptanya pemahaman bagi pelaku wajib pajak. Dengan demikian kegiatan tersebut dapat mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan masyarakat sebagai warga Negara yang baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. (2020). *Akuntansi Perpajakan* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Anggi Erlina, Damanik, E. O. P. ., & Vitryani Tarigan. (2021). Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 3(2), 79–96. <https://doi.org/10.36985/jia.v3i2.127>
- Amalia, R. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang
- Fadhilah. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Ghozali, Prof.Dr.H.Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kundalini, P. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap*



- Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Kusuma, R. S. (2018). Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penerapan E-System Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Lukman, Dr.Sampara. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: Rosda.
- Martina. (2020). Jenis Pajak dan Tarif Pajak yang Harus Dibayarkan UKM dan UMKM. Jurnal: <https://ukirama.com/en/blogs/jenis-pajak-dan-tarif-pajak-yang-harus-dibayarkan-ukm-dan-umkm>
- Pohan, Drs.Chairi.Anwar. (2013). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak Dan Bisnis* (Edisi Revi). Jakarta: Gramedia.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2013). *Perpajakan Indonesia* (Edisi Pert). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus* (Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.
- Robert Tua Siregar, H. P. (2020). Strategi Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pematangsiantar. Pematangsiantar: Jurnal [ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/article/view/3736](https://ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/article/view/3736)
- Setiawan, E. Y. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- Saragih, R. C., Eva Sriwiyanti, & Vitryani Tarigan. (2021). Pengaruh Faktor Demografi (Usia, Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Siantar Barat. Jurnal Ilmiah Accusi, 3(2), 117–123. <https://doi.org/10.36985/jia.v3i2.130>
- Sitompul, C. F., Damanik, E. O. P., & Tarigan, V. (2021). Penerapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 Pada Penghitungan Pajak Penghasilan Final Di CV Wanda Karya Lestari Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar. Jurnal Ilmiah Accusi, 3(2), 106–116. <https://doi.org/10.36985/jia.v3i2.129>
- Sugiyono, Prof.Dr. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- . 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta