

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM  
Pada KPP Pratama Praya Kabupaten Lombok Tengah**<sup>1</sup>Sri Wulandari, <sup>2</sup>Endang Kartini<sup>12</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM<sup>1</sup>wulanwulandari349@gmail.com, <sup>2</sup>endangkartini979@gmail.com  
(0817-0353-6357)**Abstract**

*This study aims to empirically examine the effect of tax knowledge, tax socialization, tax service quality, tax sanctions on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Praya, Central Lombok Regency. This research is a type of quantitative research with an associative approach. The population in this study is MSME taxpayers who are registered at KPP Pratama Praya, Central Lombok Regency. The sample in this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires directly to research respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression using the SPSS software program version 25. The results of this study indicate that the independent variable of tax knowledge does not have a significant effect on MSME taxpayer compliance. The tax socialization variable has a significant effect on MSME taxpayer compliance. The variable quality of taxation services has a significant effect on MSME taxpayer compliance, and the variable taxation sanctions has a significant effect on MSME taxpayer compliance. The independent variable is able to influence the dependent variable (MSME taxpayer compliance) by 82%. While the remaining 18% is influenced by other variables outside this research model.*

**Keywords: Tax Knowledge, Tax Dissemination, Quality Of Tax Services, Tax Sanctions; MSME Taxpayer Compliance.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Praya Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Praya Kabupaten Lombok Tengah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bentuan program perangkat lunak SPSS dengan versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak UMKM) sebesar 82%. Sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.**

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus menerus melakukan perubahan disegala sektor untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera. Biaya yang

digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut tidaklah sedikit, sehingga upaya yang harus dilakukan pemerintah adalah dengan mengoptimalkan penerimaan negara untuk dapat menggerakkan roda perekonomian. Terdapat tiga jenis sumber penerimaan negara yaitu, penerimaan dari sektor migas, sektor pajak, dan sektor bukan pajak. Dari ketiga sektor tersebut sektor pajak merupakan sumber penerimaan utama negara dan memiliki komposisi terbesar.

Meningkatnya jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Salah satu sektor yang ikut andil dalam melaksanakan kewajiban perpajakan adalah sektor UMKM. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) tercatat mencapai 61.41%. Sehingga UMKM tidak bisa lagi dipandang sebelah mata. Tetapi dalam bidang perpajakan UMKM belum menunjukkan kontribusi yang berarti (Handayani et al., 2020). Salah satu penyebab rendahnya kontribusi pajak dari UMKM adalah karena tak sedikit dari pelaku UMKM yang memiliki kemampuan terbatas dalam pembukuan dan menjalani administrasi perpajakan. Hal tersebut menyebabkan pelaku UMKM kesusahan dalam melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak (Ananda, 2021).

Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan. Kendala yang dialami wajib pajak juga karena peraturan perpajakan dirasa sulit untuk dipahami. Karena kurangnya pengadaan sosialisasi dikalangan masyarakat menyebabkan sebagian orang menganggap membayar pajak tidak dibutuhkan, karena mereka tidak tahu UMKM yang berpenghasilan minimal berapa yang diwajibkan untuk membayar pajak. Padahal dengan adanya sosialisasi dikalangan masyarakat bagi yang kurang pendidikan tentang pajak bisa sangat membantu pengetahuan bagi mereka. Kepatuhan wajib pajak didasarkan pada pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pejaknya. Pengetahuan Perpajakan ialah keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak.

Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

## METODE PENELITIAN

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling. Menurut Sugiyono (2018:138), non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik proporsionate simple random sampling, menurut Sugiyono (2018:120), dikatakan “simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”..

### Teknik Analisis Data

Uji Instrument

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas

### Analisis Regresi Linier Berganda

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

Keterangan: Y = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

a = Konstanta

### Uji Hipotesis

Uji-t (Uji Parsial)

**Tabel 1, Uji t (Uji Parsial) coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.497	.755		.658	.512
	pengetahuan perpajakan	.066	.072	.069	.928	.356
	sosialisasi perpajakan	.117	.052	.127	2.243	.027
	kualitas pelayanan perpajakan	.295	.070	.298	4.198	.000
	sanksi perpajakan	.513	.058	.535	8.822	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

1. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikan  $0.356 < 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 0.928 < \text{nilai } T_{tabel} 1.661$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama ditolak.
2. Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikan  $0.027 < 0.05$ , dengan  $T_{hitung} 2.243 > T_{tabel} 1.661$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua diterima.
3. Variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai  $0.000 < 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 4.198 > T_{tabel} 1.661$ . Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis ketiga diterima.
4. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 8.822 > T_{tabel} 1.661$ . Hal ini menunjukkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis keempat diterima.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.854	.848	.12522

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Berdasarkan uji koefisien determinasi pada tabel 2 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.848 atau sebesar 8,48%. Hal ini berarti kemampuan variabel independen yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam menjelsakan variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 84,4% (15,6%) dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini seperti lokasi, biaya kepatuhan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Lombok Tengah merupakan kabupaten di Pulau Lombok Nusa Tenggara Barat, dan dikenal sebagai pusat wisata sehingga menjadi peluang bagi UMKM untuk menawarkan atau memasarkan produk. Banyak sektor UMKM yang menunjang kegiatan tersebut meliputi UMKM dibidang perdagangan, kerajinan, jasa dan kuliner. Hadirnya UMKM tersebut tentu berpotensi dalam peningkatan penerimaan negara dalam ini sektor perpajakan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelaku UMKM. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 kuesioner yang berarti tingkat pengembalian kuesioner 100 persen (semua kembali).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.356 > 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 0.928 < \text{nilai } T_{tabel} 1.661$ , dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak. Pengetahuan perpajakan yaitu keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan dan fungsi pajak. Persepsi responden mengenai pengetahuan tentang perpajakan tinggi, namun justru variabel ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dikarenakan variabel pengetahuan perpajakan bukan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM (Wardani & Wati, 2018).

Peneliti melihat bahwa pengetahuan perpajakan masih kurang maksimal dikalangan pelaku UMKM dikarenakan pelaku UMKM masih menganggap perpajakan sebagai beban, dirasa rumit dengan prosedur dalam membayar perpajakan maupun kurangnya diadakan sosialisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak UMKM merupakan hal yang mendasar yang harus dimiliki, karena tanpa atau kurangnya pengetahuan tentang pajak maka sulit bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Namun, tinggi atau rendahnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh setiap wajib pajak UMKM ini tidak menjamin wajib pajak tersebut untuk berperilaku patuh dan taat memenuhi kewajiban perpajakannya selama pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tersebut tidak diaplikasikan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yuliati & Fauzi (2020) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak pada UMKM, namun bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadia dan Imahda (2020) dan Zulma (2020) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.027 < 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 2.243 > \text{nilai } T_{tabel} 1.661$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dapat memberikan wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan. Sosialisasi perpajakan juga membantu meningkatkan persepsi para pelaku usaha tentang pentingnya membayar pajak. Semakin sering diadakannya sosialisasi maka dapat menambahkan wawasan tentang pentingnya membayar pajak (Hura. A, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Wati (2018), Sari dan Saryadi (2019), yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini tidak berhasil mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yulia (2020), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan nilai  $T_{hitung} 4.198 > \text{nilai } T_{tabel} 1.661$ . Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Asdevi, 2022).

Hal ini bermakna bahwa penelitian ini membuktikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan pada wajib pajak akan membantu wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asdevi (2022), menemukan bahwa kualitas pelayanan

perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan juga dengan penelitian Yuliati & Fauzi (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak berhasil mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Listiyowati dkk. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan nilai Thitung  $8.822 >$  nilai Ttabel  $1.661$ .

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normal perpajakan) dan sanksi perpajakan alat pencegah/preventi agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi sanksi yang berlaku maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak karena hal tersebut para pelaku wajib pajak takut menerima sanksi yang berat. Sanksi perpajakan ini diterapkan karena banyaknya terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan yang mana menunjukkan semakin besar kesalahan seorang Wajib Pajak maka semakin besar pula denda yang didapatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nadia dan Imahda (2020), penelitian Yuliati dan Fauzi (2020), juga menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tidak berhasil mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maxuel dan Primastiwi (2021), menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan telah melewati berbagai tahapan maupun analisis data maka simpulan dari penelitian ini yaitu, Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib UMKM. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian ini diharapkan Bagi KPP Pratama Praya Lombok Tengah dapat lebih sering melakukan sosialisasi perpajakan secara berkala, agar wajib pajak dapat mengetahui dan memahami peraturan-peraturan pajak yang terbaru dengan pertimbangan bahwa petugas pajak dapat menyederhanakan materi saat sosialisasi dengan tujuan agar mudah dipahami bagi semua kalangan wajib pajak khususnya wajib pajak UMKM. Bagi para pelaku UMKM di Lombok Tengah sebaiknya lebih ditingkatkan lagi pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran dalam perpajakan serta menambah wawasan mengenai pentingnya membayar pajak dengan mengikuti kegiatan sosialisasi yang kontinyumengenai perpajakan yang diadakan oleh petugas pajak, karena dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak..

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, C. F. (2021). *Asa Pajak UMKM* | Candra Fajri Ananda. <https://candrafajriananda.com/asa-pajak-umkm/>
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Anwar, R. A., & Syafiqurrahman, M. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) Di Surakarta Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Pemediasi. *InFestasi*, 12(1), 66. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v12i1.1801>
- Asdevi, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Tebing Tinggi. *Skripsi*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 1885. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p08>
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Handayani, F., Bachtiar, B., & Khomariah, N. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota. *Jurnal Ilmiah*



