

**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Winnie  
130810086**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2017**

**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Winnie  
130810086**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



Winnie  
130810086

**PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA  
BATAM**

**Oleh:  
Winnie  
130810086**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti yang telah tertera dibawah ini**

**Batam, 10 Februari 2017**



**Argo Putra Prima, S.E., M.Ak.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar meningkat tiap tahunnya tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak di Batam cenderung mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir ini terutama pada tahun 2015 yang mengalami penurunan sebesar 22%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah) baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang terdaftar di KPP Batam Utara di kota Batam pada bulan Desember 2016, Sebanyak 378 kuesioner disebarkan dan kembali dengan keadaan yang lengkap dan dapat diolah sebanyak 369. Dengan menggunakan teknik regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  2,421 dan nilai signifikansi sebesar 0,016. 2) Variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  3,953 dan nilai signifikansi 0,000. 3) Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  1,360 dan nilai signifikansi sebesar 0,175. 4) Variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara simultan, dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  9,649 dengan nilai signifikansi 0,000.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Pajak

## **ABSTRACT**

*The number of MSME registered taxpayers increased every year but the level of tax compliance in Batam tend to decrease in the last three years, especially in 2015, which dropped by 22%. The purpose of this study is to know whether the awareness, tax penalties, and service of the tax officials have a significant impact on MSME (Micro, Small, Medium Enterprises) tax payer's compliance either partially or simultaneously. Data were obtained from questionnaires completed by respondents listed in the Tax Service Office Pratama Batam Utara at Batam City and MSME in Desember 2016. A total of 378 questionnaires distributed and were returned in 369 questionnaires complete condition and can be processed. Using multiple regression techniques, the result shows that the awareness, taxation penalties, and service of the tax officials have a positive influence on MSME tax payer's compliance. The research results show that: 1) Awareness variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with  $t_{count}$  2,421 and significant 0,016. 2) Tax penalties variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with  $t_{count}$  3,953 and significant 0,000. 3) Service of tax officials variable have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with  $t_{count}$  1,360 and not significant 0,175. 4) Awareness, taxation penalties, and service of the tax officials have a positive influence and significant effect on MSME tax payer's compliance with  $F_{count}$  9,649 and significant 0,000.*

*Keywords: Awareness, Tax Penalties, Service Of Tax Officials, Tax Compliance*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.
3. Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua dan saudara-saudari penulis.
6. Sahabat-sahabat, teman-teman dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan baik bagi pihak yang membutuhkan pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Batam, 10 Februari 2017

Penulis  
Winnie

# DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR RUMUS .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Secara Teoritis .....	7
1.6.2 Secara Praktis.....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Teori Dasar .....	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.1.2 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	9
2.1.1.3 Surat Pembertathuan (SPT).....	10
2.1.1.3 Wajib Pajak .....	11
2.1.2 UMKM ( Usaha Mikro Kecil Menengah) .....	12
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak .....	13
2.1.4 Sanksi Pajak .....	15
2.1.5 Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.3.1 Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan UMKM.....	21
2.3.2 Sanksi Pajak dan Kepatuhan UMKM .....	22
2.3.3 Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan UMKM.....	23



2.4	Hipotesis .....	25
-----	-----------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian .....	26
3.2	Operasional Variabel .....	27
3.2.1	Variabel Independen .....	27
3.2.1.1	Kesadaran Wajib Pajak .....	27
3.2.1.2	Sanksi Pajak .....	28
3.2.1.2	Pelayanan Fiskus .....	29
3.2.2	Variabel Dependen.....	29
3.2.2.1	Kepatuhan UMKM.....	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1	Jenis Data .....	35
3.4.2	Sumber Data.....	36
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Metode Analisis Data .....	37
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	37
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas .....	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3.1	Uji Normalitas Data .....	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.5.3.3	Uji Hetersoskedastisitas .....	43
3.5.4	Uji Pengaruh .....	43
3.5.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.5.4.2	Uji Koefisian Determinasi ( $R^2$ ).....	44
3.5.5	Uji Hipotesis .....	46
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	47
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F) .....	48
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	50
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	51
4.1.1	Gambaran Umum Responden .....	51
4.1.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.1.2	Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.1.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
4.1.1.4	Responden Berdasarkan Bentuk Usaha.....	53
4.1.1.5	Responden Berdasarkan Omset Per Tahun .....	53
4.1.2	Uji Kualitas Data.....	54

4.1.2.1	Uji Validitas .....	54
4.1.2.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran ( $X_1$ ) .....	54
4.1.2.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak ( $X_2$ ).....	55
4.1.2.1.3	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) .....	56
4.1.2.1.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) .....	57
4.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.3.1	Uji Normalitas .....	58
4.1.3.2	Uji Multikolinieritas .....	61
4.1.3.3	Uji Hetersoskedastisitas .....	62
4.1.4	Uji Pengaruh .....	63
4.1.4.1	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.1.4.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.1.5	Uji Hipotesis .....	66
4.1.5.1	Uji Parsial (Uji $t$ ).....	67
4.1.5.2	Uji Simultan (Uji $F$ ) .....	68
4.2	Pembahasan .....	69
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak .....	70
4.2.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak.....	71
4.2.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak .....	72
4.2.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan UMKM Dalam Membayar Pajak Secara Simultan .....	74
 <b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu .....19
3.1	Operasional Konsep Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....30
3.2	Operasional Konsep Variabel Sanksi Pajak .....31
3.3	Operasional Konsep Variabel Pelayanan Fiskus.....31
3.4	Operasional Konsep Variabel Kepatuhan .....32
3.5	Tingkat Validitas .....39
3.6	Reliabilitas .....40
3.7	Jadwal Penelitian.....50
4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin .....51
4.2	Responden Menurut Umur.....52
4.3	Responden Menurut Pendidikan .....52
4.4	Responden Menurut Bentuk Usaha.....53
4.5	Responden Menurut Omzet per Tahun .....53
4.6	Hasil Uji Variabel Kesadaran (X1) .....55
4.7	Hasil Uji Variabel Sanksi Pajak (X2) .....55
4.8	Hasil Uji Variabel Pelayanan Fiskus (X3) .....56
4.9	Hasil Uji Variabel Kepatuhan UMKM (Y).....57
4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....57
4.11	Hasil Hasil Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....61
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas .....62
4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....64
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....66
4.15	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....67
4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F).....69
4.17	Hasil Penelitian .....74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
3.1 Desain Penelitian.....	34
4.1 Grafik <i>Normal Histogram Regression Residual</i> .....	59
4.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	60
4.3 <i>Scatterplot</i> .....	63

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
3.1 Sampel.....	34
3.2 Koefisiensi Korelasi <i>Product Moment</i> .....	38
3.3 Metode <i>Cronbach</i> .....	40
3.4 Uji Normalitas.....	41
3.5 Regresi Linear Berganda.....	44
3.6 Koefisien Determinasi Secara Umum.....	45
3.7 Koefisien Determinasi Dengan Dua Variabel.....	45
3.8 Uji T .....	47
3.9 Uji F .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Tabulasi data
- Lampiran III Hasil Olahan Data SPSS
- Lampiran IV Tabel Uji r
- Lampiran V Tabel Uji t
- Lampiran VI Tabel Uji F

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Peranan usaha mikro, kecil, dan menengah (yang selanjutnya ditulis UMKM) terhadap perekonomian Indonesia belakangan khususnya di Kota Batam yaitu mendorong meningkatnya jumlah lapangan kerja yang besar di Kota Batam dan juga berkontribusi yang besar terhadap produk domestik bruto. Melihat adanya pengaruh kontribusi UMKM dalam produk domestik bruto, diharapkan UMKM dapat melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kontribusi penerimaan pajak dari UMKM di Kota Batam ini masih relatif kecil. Sebagian besar pelaku UMKM yang baru terjun didalam dunia bisnis di Kota Batam sampai dengan saat ini masih ada yang belum memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP), serta belum melaporkan pajaknya karena kurangnya kesadaran pelaku UMKM tentang Perpajakan. Mengingat sebagian pelaku UMKM di Kota Batam juga belum membayar pajak terutanganya karena sebagian pelaku UMKM merasa pajak sebagai beban dikarenakan pendapatan yang tidak

tetap dan kurang mengetahui sanksi pajak yang diterima apabila melanggar pajak. Banyak pelaku UMKM yang kurang memahami peraturan dan kewajibannya membayar pajak.

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Nedi Hendri (2016: 3), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Fuadi & Mantigoting (2013: 19) Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak. Kepatuhan dapat dipengaruhi beberapa faktor, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar dan pelayanan fiskus kepada wajib pajak dalam menyiapkan data dan informasi.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana



wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya (Lidya puspita, 2015: 3). Maka sebaliknya bila kesadaran wajib pajak menurun maka perilaku wajib pajak untuk patuh pada kewajiban pajak yang harus dibayar juga menurun.

Adapun beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian menurut Yusro dan Kiswanto (2014: 434) dalam penelitiannya kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM tetapi menurut Lidya Puspitasari (2015: 9) dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Menurut Hasanah, *et al.* (2014: 172), sanksi pajak perlu ditegakkan secara maksimal bukan hanya sebagai wacana agar pemilik UMKM membayarkan pajaknya secara patuh. Jika sanksi pajak ditegakkan maka wajib Pajak UMKM akan membayarkan kewajiban perpajakannya secara rutin karena takut akan terkena sanksi jika tidak membayarkan kewajibannya tersebut. Sebaliknya bila

sanksi pajak tidak ditegakkan, Wajib pajak akan tidak secara rutin membayar kewajiban pajaknya.

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian menurut Trifina dan Wijayanti (2016: 142) dalam penelitiannya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM namun menurut Hasanah, *et al.* (2014: 172) hasil analisisnya sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009 dalam Riano Roy, 2015: 5). Apabila semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013: 1008) dalam penelitiannya analisis pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi menurut Sentya N. Arum Sasmita (2015: 11) analisis pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KESADARAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN UMKM DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA BATAM”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diidentifikasi di dalam masalah ini adalah:

1. Kurangnya kesadaran wajib pajak UMKM dalam membayar pajak di Kota Batam.
2. Kurangnya sanksi pajak yang tegas kepada wajib pajak UMKM yang melanggar norma pajak di Kota Batam.
3. Kurangnya pelayanan fiskus terhadap wajib pajak UMKM dalam menyampaikan informasi pajak di Kota Batam

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk lebih terarah penelitian ini, peneliti membatasi masalah dengan meneliti faktor-faktor kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus yang dianggap mempengaruhi tingkat kepatuhan UMKM. Wajib pajak UMKM yang ingin diteliti, wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara di kota Batam.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan dimuka, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak?
2. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak secara simultan?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.

4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak secara simultan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1.6.1. Teoritis**

Manfaat dari penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
- b. Menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.6.2. Praktis**

Manfaat dari penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut.

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai latihan dan penerapan disiplin ilmu yang diperoleh diperkuliahan, serta dapat menambah wawasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam hal pajak dan tentang peraturan pajak.

- b. Bagi Praktisi Wajib Pajak

Diharapkan wajib pajak juga akan mengetahui seberapa pentingnya perpajakan bagi pendapatan negara untuk memenuhi pengeluaran negara.

Wajib pajak mendapatkan manfaat yang lebih bukan hanya sekedar mengetahui penerapan perpajakan tetapi wajib pajak juga akan mengerti mengenai praktek secara langsung tentang perpajakan di Indonesia.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan tentang indikator-indikator yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan UMKM di Batam. Khususnya pada faktor kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus.

d. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang berharga bagi pihak Universitas dan juga sebagai bahan referensi bagi penelitian lain dengan materi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1. Pajak**

###### **2.1.1.1. Pengertian Pajak**

Menurut Adriani dalam buku Zain (2007: 10), Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

###### **2.1.1.2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyatakan bahwa “Setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah

kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak”.

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai saran dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2011: 25) yang berfungsi sebagai berikut:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

#### **2.1.1.3. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melapor perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta atau kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak;



- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **2.1.1.4. Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a. Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.
- b. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau

organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

- c. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

### **2.1.2. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)**

Secara umum (Chandra Budi, 2013: 7), karakteristik sektor UMKM adalah sebagai berikut:

1. Kepemilikan oleh perseorangan atau keluarga;
2. Tingkat pendidikan, keahlian dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) tergolong rendah;
3. Walaupun memanfaatkan teknologi dalam produktif, maka teknologi yang digunakan adalah teknologi rendah;
4. Tidak memiliki agunan sehingga sulit mendapatkan kredit dari bank (*Bankable*) atau *Creditable*;
5. Belum membayar pajak, walaupun telah membayar jenis “pajak” lain dan retribusi.

Dasar hukum pengenaan pajak untuk usaha mikro kecil menengah (Chandra Budi, 2013: 22), adalah:

1. Pasal 4 ayat (2) huruf e Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH): Atas penghasilan tertentu lainnya dapat dikenai PPh yang bersifat final yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.
2. Pasal 17 ayat (7) Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH): Dengan Peraturan Pemerintah dapat diterapkan tarif pajak tersendiri atas penghasilan tertentu yang pajaknya bersefiat final, dimana tarif tersebut tidak boleh melebihi tarif tertinggi PPh Orang Pribadi (30%).

Objek pajak usaha mikro kecil menengah adalah dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak. Subjek pajak usaha mikro kecil menengah adalah orang pribadi dan badan, tidak termasuk dalam Bentuk Usaha Tetap (BUT), yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak. Tarif pajak usaha mikro kecil menengah adalah tarif tunggal dengan besar 1%. Tarif dikenakan dari peredaran bruto (omzet) setiap bulannya dan bersifat final.

### **2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor usaha kecil dan menengah dapat didefinisikan sebagai dorongan atau sikap dari usaha kecil dan menengah untuk melakukan kewajiban perpajakan tanpa adanya dorongan dari pihak luar dan tanpa ada paksaan (Rahmatika (2010) dalam Amelia, *et al.* 2013: 3).

Menurut Muliari (2010) dalam Gustina, *et al.* (2014: 5) yang dikutip kesadaran pajak yang terlihat di dalam diri wajib pajak, dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan dalam pembayaran pajak
2. Secara sukarela menyisihkan sebagian kecil penghasilan untuk melakukan pembayaran pajak.
3. Tidak menunggu masa waktu pembayaran pajak habis untuk melakukan pembayaran.
4. Jarang mendapatkan sanksi akibat lalai dalam pembelajaran pajak.

Irianto (2005) dalam Hendri (2016: 4) menguraikan tiga bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

#### 2.1.4. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah:

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan sebagai alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara.

Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban pajak usaha mikro kecil menengah, maka akan dikenakan denda sanksi administrasi atau sanksi pidana perpajakan (Chandra Budi, 2013: 65). Sanksi administrasi pajak meliputi:

1. Pengenaan bunga 2 persen dari pokok pajak sebulan atas kurang atau tidak dibayarkan pajak usaha mikro kecil menengah.
2. Pengenaan denda keterlambatan sebesar Rp 100.000,00 karena terlambat melapor surat pemberitahuan (SPT) Masa pajak usaha mikro kecil menengah.

Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan pelaku usaha mikro kecil menengah, sepanjang menyangkut administrasi perpajakan, misalnya

kurang bayar atau terlambat lapor SPT, dikenakan sanksi administrasi dengan menerbitkan surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak. Sedangkan, pelanggaran yang menyangkut tindak pidana perpajakan akan dikenai sanksi pidana. Contoh pelanggaran perpajakan yang akan dikenakan sanksi pidana adalah:

1. Tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT); atau
2. Menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan/ atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap.

Apabila terbukti melakukan tindak pidana perpajakan, maka akan dikenakan sanksi pidana berupa pidanan kurungan atau penjara ditambah denda yang harus dibayarkan.

Pada penelitian (Yadnyana, 2009 dalam Fuadi & Mangoting, 2013: 21) mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

#### **2.1.5. Pelayanan Fiskus**

Menurut Purwoko (2008) dalam Maharani (2015: 5), kualitas pelayanan digolongkan atas tiga komponen yaitu *technical quality*, *function quality*, dan

*corporate quality*. Pelayanan kepada pelanggan dikata bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Christina dan Kepramareni (2012) dalam Hasanah, *et al.*, 2014: 171).

Menurut Kotler dan Keller (2010), pelayanan yang baik harus mengandung lima *instrument serqual* (dalam Gustina, *et al.*: 5), yang meliputi:

- a. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak
- e. *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

### **2.1.6. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Nedi Hendri (2016: 3), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Fuadi & Mangoting, 2013: 19).

Menurut Jatmiko dalam Arum (2012), kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai kriteria wajib pajak patuh, diantaranya: paham dan memahami UU perpajakan, mengisi SPT dengan benar, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak tepat pada waktunya, dan tidak mempunyai tunggakan pajak (dalam Shely, 2015: 7).



## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Hasil
1	(Niswaton Hasanah, Muhammad Khafid, Indah Anisyukurlillah /2014) ISSN 2252-6765)	Independen: X1 Sanksi Perpajakan X2 Pelayanan Dependen: Y Kepatuhan	Sanksi perpajakan dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.
2	(Nedi Hendri /2016) ISSN 2477-2984 /ISSN 1978-6578	Independen: X1 Pengetahuan X2 Sanksi Perpajakan X3Tingkat Kepercayaan X4 Kesadaran Dependen: Y1 Kesadaran Y2 Kepatuhan	1. Pengetahuan berpengaruh terhadap kesadaran. Sanksi perpajakan dan tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kesadaran. 2. Pengetahuan, sanksi, kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan, dan tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.
3	(Heny Wachidatul Yusro, Kiswanto /2014) ISSN 2252-6765	Independen: X1 Tarif Pajak X2Mekanisme Pembayaran X3 Kesadaran membayar pajak Dependen: Y Kepatuhan	Tarif pajak, mekanisme pembayaran, berpengaruh terhadap kepatuhan, dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan
4	(Megahsari Seftiani Mintje /2016) ISSN 2303-1174	Independen: X1 Sikap X2 Kesadaran X3 Pengetahuan Dependen: Y Kepatuhan	Sikap, kesadaran, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial.
5	(Rianno Roy Purnaditya, Abdul Roman /2015) ISSN 2337-3806	Independen: X1 Pemahaman X2 Kualitas Pelayanan X3 Sanksi Dependen: Y Kepatuhan	Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial.

Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Variabel	Hasil
6	(Butet Wulan Trifina, Elvira Wijayanti /2016)	Independen: X1 Pengetahuan X2 Ketegasan Sanksi X3 Kualitas Pelayanan X4 Keadilan Pepajakkan Dependen: Y Kepatuhan	1. Pengetahuan, kualitas pelayanan, keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial. Ketegasan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. 2. Pengetahuan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan, keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan.
7	(Lidya Puspitasari /2015)	Independen: X1 Kesadaran X2 Tingkat Pemahaman X3 Pelayanan Fiskus X4 Sanksi Pajak Dependen: Y Kepatuhan	Kesadaran, tingkat pemahaman, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.
8	(Indah Sri Maharani /2015)	Independen: X1 Self Assessment System X2 Tingkat Pendidikan X3 Pelayanan Fiskus Dependen: Y Kepatuhan	Self assessment system, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial.
9	(Susmiatun, Kusmuriyanto /2014) ISSN 2252-6765	Independen: X1 Pengetahuan X2 Ketegasan Sanksi X3 Keadilan Pepajakkan Dependen: Y Kepatuhan	1. Pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial. Ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. 2. Pengetahuan, ketegasan sanksi, dan keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan.
10	(Febirizki Damayanty Prawagis, Zahroh Z.A, Yuniadi Mayowan /2016)	Independen: X1 Pemahaman Mekanisme Pembayaran X2 Persepsi Tarif Pajak X3 Sanksi Pajak Dependen: Y Kepatuhan	Pemahaman mekanisme pembayaran, persepsi tarif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang digunakan sebanyak empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3), Sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan UMKM (Y).

### **2.3.1. Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan UMKM**

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Meningkatnya kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak pribadi secara sukarela melakukan pembayaran pajak tepat waktu, perilaku yang diperlihatkan wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran pajak yang dimiliki wajib pajak pribadi mengalami peningkatan (Gustina, *et al.*, 2014: 11).

Berdasarkan hasil penelitian Lidya Puspitasari (2015: 9) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM Di KPP Pratama Senapelan), bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baiknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dan

sebaliknya buruknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin menurunkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Sri Putri Tita Mutia (2013) dalam Lidya Puspitasari (2015: 11), menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan. Wajib Pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

### **2.3.2. Sanksi Pajak Dan Kepatuhan UMKM**

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Wajib Pajak pelaku UMKM merupakan personal yang memperhatikan keuntungan, apabila sering mendapat sanksi dalam membayar pajak, mereka akan berfikir bahwa itu sangat merugikan baik materi (apabila berupa denda) waktu dan nama baik (apabila pidana), apabila hal itu sampai terjadi kemungkinan para pelaku UMKM akan kehilangan kepercayaan dari pihak lain, yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usahanya (Rustiyaningsih dalam Shely, 2015: 10).

Menurut Nedi Hendri (2016: 11) dalam penelitiannya Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro, hasil analisisnya menunjukkan sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi pajak diberikan karena terjadi pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, maka wajib pajak tersebut dihukum sesuai dengan indikasi kebijakan perpajakan dan perundang-undangan. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan tidak ada lagi pelanggaran dibidang perpajakan.

Menurut Rika Rahmadian (2013) dalam Lidya Puspitasari (2015: 12), yang menjelaskan bahwa penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

### **2.3.3. Pelayanan Fiskus Dan Kepatuhan UMKM**

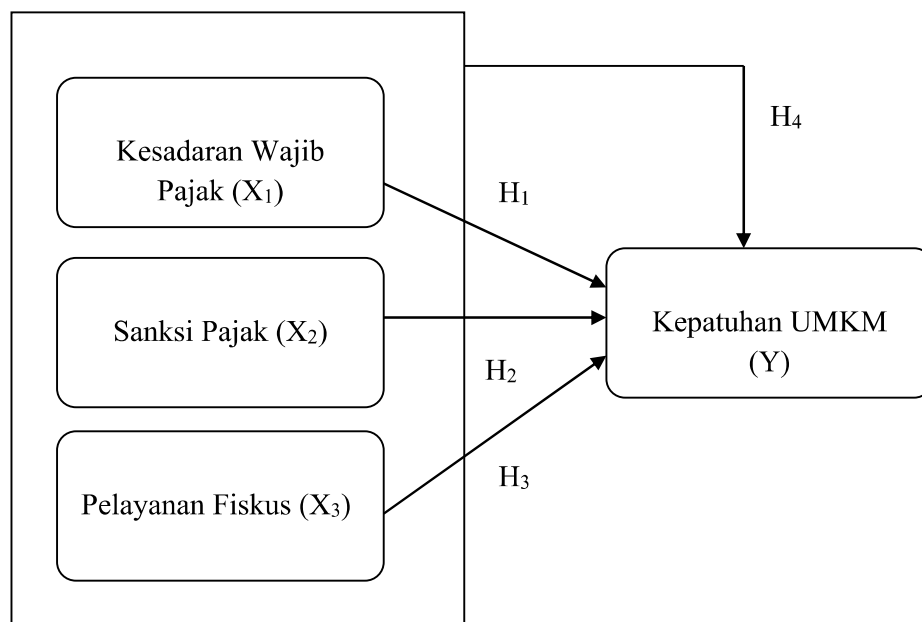
Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Menurut Fuadi & Mangoting (2013: 24) dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, hasil analisisnya menunjukkan kualitas

pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Menurut Trifina dan Wijayanti (2016: 142), Secara umum pelayanan petugas pajak ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kerangka pemikiran yang akan disajikan dalam bentuk gambar.



Sumber: Peneliti, 2016

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis

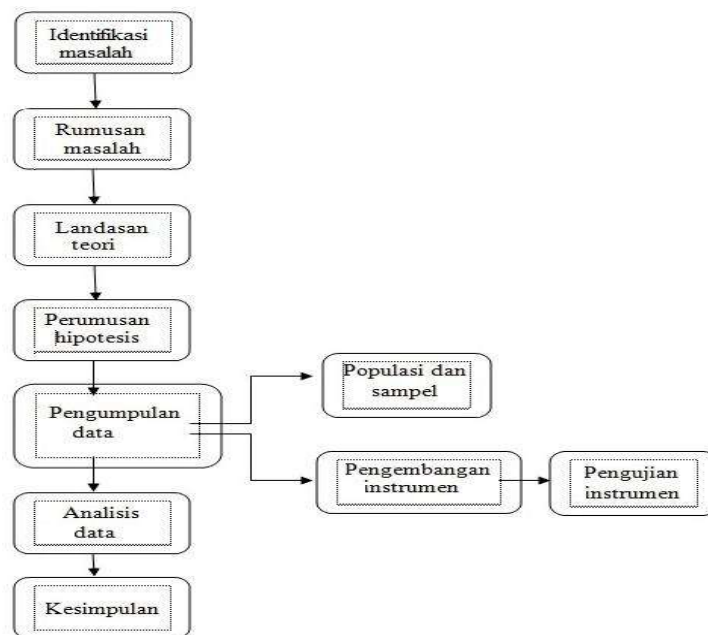
Berdasarkan kerangka pemikiran yang diuraikan di atas, penulis merumuskan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu:

1. H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
2. H<sub>2</sub>: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
3. H<sub>3</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
4. H<sub>4</sub>: Kesadaran, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak secara simultan.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal, yang mana penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang lebih menekankan pada pengumpulan data kuantitatif. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan desain penelitian yang mencakup proses-proses sebagai berikut:



Sumber: Peneliti, 2017

**Gambar 3.1** Desain Penelitian



## **3.2 Operasional Variabel**

Definisi mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini sangat penting untuk diketahui agar objek penelitian, pengukuran penelitian, instrumen penelitian, dan pengumpulan data dapat dengan jelas dimengerti dan menghindari terjadinya bias. Oleh karena itu diperlukan variabel-variabel yang tepat serta jelas untuk mendefinisikannya.

### **3.2.1. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel bebas yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3).

#### **3.2.1.1. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor usaha kecil dan menengah dapat didefinisikan sebagai dorongan atau sikap dari usaha kecil dan menengah untuk melakukan kewajiban perpajakan tanpa adanya dorongan dari pihak luar dan tanpa ada paksaan (Rahmatika (2010) dalam Amelia, *et al.*, 2014: 3).

Menurut Muliari (2010) dalam Gustina, *et al.* (2014: 5) yang dikutip kesadaran pajak yang terlihat di dalam diri wajib pajak, dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan dalam pembayaran pajak

2. Secara sukarela menyisihkan sebagian kecil penghasilan untuk melakukan pembayaran pajak.
3. Tidak menunggu masa waktu pembayaran pajak habis untuk melakukan pembayaran.
4. Jarang mendapatkan sanksi akibat lalai dalam pembelajaran pajak.

### **3.2.1.2. Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan pelaku UMKM, sepanjang menyangkut administrasi perpajakan, misalnya kurang bayar atau terlambat lapor SPT, dikenakan sanksi administrasi dengan menerbitkan surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak. Sedangkan, pelanggaran yang menyangkut tindak pidana perpajakan akan dikenai sanksi pidana.

Yadnyana (2009) dalam Fuadi, *et al.* (2013:21) penelitiannya mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

### 3.2.1.3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Menurut Kotler dan Keller (2010) dalam Gustina, *et al.* (2014:5) pelayanan yang baik harus mengandung lima *instrument serqual* yang meliputi:

1. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
2. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
3. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
4. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak
5. *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

### 3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### 3.2.2.1. Kepatuhan UMKM

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Nedi Hendri (2016: 3), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai kriteria wajib pajak patuh, diantaranya: paham dan memahami UU perpajakan, mengisi SPT dengan benar, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak tepat pada waktunya, dan tidak mempunyai tunggakan pajak (Jatmiko dan Arum dalam Shely, 2015: 7).

**Tabel 3.1** Operasional Konsep Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kesadaran (X1) adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek.	Sikap	Membayar pajak merupakan kewajiban masyarakat	1	Interval/likert
		Saya membayar pajak sebagai bentuk pengabdian Negara	2	
		Membayar pajak merupakan inisiatif saya sendiri	3	
	Ketepatan	Saya membayar pajak sebelum jatuh tempo	4	
		Saya membayar pajak tepat waktu	5	
		Saya membayar pajak sesuai dengan jumlah dihitung	6	
	Dorongan keyakinan	Pajak yang dibayarkan akan kita terima manfaat di masa mendatang	7	
		Pajak yang dibayarkan digunakan untuk membiayai fasilitas umum	8	
	Anggapan	Saya membayar pajak untuk pembangunan Negara	9	
		Dengan membayar pajak dapat membantu pemerintah menjalankan pemerintahannya	10	

**Tabel 3.2** Operasional Konsep Variabel Sanksi Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Sanksi Pajak (X2) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati /dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah ( <i>preventif</i> ) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	Sanksi Diperlukan	Saya membayar pajak tepat waktu untuk menghindari sanksi.	1	Interval /likert
		Dengan adanya sanksi pajak, jumlah wajib pajak melanggar norma pajak berkurang.	2	
	Pelaksanaan dan Pengenaan Sanksi	Adanya penghapusan sanksi, meringankan pembayaran pajak saya.	3	
		Pembebanan sanksi sangat memberatkan wajib pajak	4	
		Sanksi pajak dilaksanakan tegas dan tidak memihak.	5	
	Sanksi Administrasi	Pengenaan sanksi administrasi sangat merugikan saya.	6	
		Tarif sanksi administrasi bunga 2% x perbulan dari jumlah kurang bayar	7	
	Sanksi Pidana	Saya tidak pernah menerima surat sanksi pidana akibat kelalaian pajak	8	
	Ketentuan Sanksi	Saya mengetahui sanksi diterima apabila melanggar aturan pajak	9	
		Ketentuan sanksi-sanksi pajak sudah jelas diterangkan	10	

**Tabel 3.3** Operasional Konsep Variabel Pelayanan Fiskus

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
	Tangible	Petugas Pajak tanggap memberikan informasi atas kekurangan/ kelebihan pajak	1	Interval /likert
		Petugas Pajak memberikan penyuluhan wajib pajak peraturan pajak terbaru	2	

Tabel 3.3 Lanjutan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Pelayanan Fiskus (X3) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.	<i>Tangible</i>	Petugas pajak menggunakan media massa, surat dan website pajak sangat bermanfaat bagi wajib pajak	3	Interval /likert
	<i>Reliability</i>	Petugas pajak mampu mengarahkan dan memberikan penjelasan kepada wajib pajak	4	
		Petugas pajak memberikan hasil perhitungan pajak atas kekurangan/kelebihan jumlah dpp	5	
	<i>Assurance</i>	Petugas Pajak menjaga kerahasiaan data wajib setiap pelaporan.	6	
	<i>Responsibility</i>	Banyak fasilitas yang diberikan dalam pembayaran dan pelaporan pajak mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajibannya	7	
		Petugas pajak memberikan informasi dan peraturan yang terupdate kepada wajib pajak	8	
	<i>Empathy</i>	Petugas Pajak membantu memberikan informasi dan solusi kesulitan yang dialami oleh wajib pajak	9	
		Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu.	10	

Tabel 3.4 Operasional Konsep Variabel Kepatuhan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
.	Internal	Saya menghitung pajak sesuai keadaan sebenarnya	1	Interval/ likert
		Saya menyampaikan SPT tepat waktu dalam 2 tahun terakhir	2	

Tabel 3.4 Lanjutan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala	
Kepatuhan (Y) adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan.	Internal	Saya memahami ketentuan peraturan undang-undang pajak	3	Interval/likert	
		Saya mengerti cara pengisian SPT	4		
		Saya tidak memiliki tunggakan pajak	5		
		Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.	6		
		Saya menyelenggarakan pembukuan/pencatatan untuk memudahkan pembayaran pajak	7		
		Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan	8		
		Eksternal	Program Pengampunan pajak mendorong saya ikut membayar pajak		9
			Kemudahan perhitungan Tarif 1% omzet untuk membayar pajak		10

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008: 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara Kota Batam dengan jumlah populasi 6.915 wajib pajak.

### 3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 116) sampel adalah kumpulan dari jumlah dan karakteristik yang ada pada populasi yang sudah ditemukan. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah wajib pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara di kota Batam.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pengumpulan sampel dilakukan berdasarkan teknik *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014: 84).

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah teknik *simple incidental* atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2014: 85).

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi 5%, yang dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

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

**Rumus 3.1** Sampel

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)



$$n = \frac{6.915}{1 + 6915 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{6.915}{1 + 6915 (0,005)^2}$$

$$n = \frac{6.915}{1 + 6915 (0,0025)}$$

$$n = \frac{6.915}{1 + 17,2875}$$

$$n = \frac{6.915}{18,2875}$$

$$n = 378,13$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 378,13 orang dan dibulatkan menjadi 378 orang. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 378 orang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Penulis telah menggunakan jenis data kuantitatif dalam penelitian tersebut karena data yang diperoleh berupa angka yang kemudian akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian tersebut terdiri dari empat variabel yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

### **3.4.2. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011: 104). Data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada responden penelitian.

#### **2. Data Sekunder**

Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (Sanusi, 2011: 104), misalnya data penunjang penelitian dari KPP Pratama Batam Utara, buku, jurnal, dll.

### **3.4.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner atau angket, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2008: 199). Kuesioner berisi pertanyaan mengenai data responden, data penelitian pelaksanaan pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak di Kota Batam.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur

(Sugiyono, 2012:92). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Perinciannya adalah sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Untuk melengkapi analisis data kuantitatif ini maka peneliti menggunakan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21 yang berupa analisis deskriptif (frekuensi) presentase. SPSS adalah *computer statistic* yang mampu memproses data *statistic* secara cepat dan tepat, untuk mencari berbagai *output* yang dikehendaki para pengambil keputusan yang akan menunjukkan gambaran pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak di Kota Batam. Metode analisis datanya sebagai berikut:

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif statistik adalah Statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif

adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, persentase, dan standar deviasi (Sanusi, 2011: 116).

Pada bagian ini akan dibahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap keseluruhan konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden tersebut, selanjutnya akan diperoleh sebuah kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel.

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2008: 172) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen dengan tujuan untuk mengukur ketetapan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Dalam pengujian validitas instrumen untuk koefisien kolerasinya ( $r$ ), penulis menggunakan rumus korelasi *Product Moment* Angka Kasar oleh Pearson, yaitu:

$$r_{ix} = \frac{N \sum iX - (\sum i)(\sum X)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][N \sum X^2 - (\sum X)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Koefisiensi Korelasi *Product Moment*

Sumber: Wibowo (2012: 17)

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien Kolerasi

I = Skor Item

X = Skor Total Dari X

n = Jumlah Banyaknya Subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05, perhitungan validitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 *for windows*. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3.5** Tingkat Validitas

<b>Interval Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Wibowo (2012: 38)

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas *instrument* menggunakan teknik dari *Alpha Cronbach*. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data *reliable* atau *moment*, atau nilai r tabel. Dapat dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Dalam buku Wibowo (2012:53) menyatakan bahwa nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta 1^2} \right]$$

**Rumus 3.3** Metode *Cronbach*

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \delta b^2$  = Jumlah Varians Pada Butir

$\delta 1^2$  = Varian Skor Secara Keseluruhan

Untuk mempermudah perhitungan uji validitas dan reliabilitas, maka digunakan perangkat lunak komputer (*software*) program *excel for windows* dan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21 *for windows* dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

**Tabel 3.6** Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	<0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo (2012: 52)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi yang digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk, data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linear Unbiased Estimator* atau *Blue* terpenuhi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinearitas.

#### 3.5.5.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Maka rumus uji normalitas data sebagai berikut:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Rumus 3.4** Uji Normalitas

Sumber: Wibowo (2012: 62)

Keterangan:

$O_i$  = Frekuensi observasi

$E_i$  = Frekuensi harapan

$k$  = Banyaknya kelas interval

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogrov-Smirnov*  $Z < Z_{\text{tabel}}$ ; atau menggunakan nilai *Probability Sig* ( $2 \text{ failed}$ )  $> \alpha$ ;  $\text{sig} > 0,05$  (Wibowo, 2012:62).

### 3.5.5.2. Uji Multikolinearitas

Didalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut (Priyanto, 2011: 87).

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendekteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *variance inflation factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Menurut Algifari dalam Wibowo (2012: 87) jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas. Bila nilai korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,5 maka dapat ditarik kesimpulan model persamaan tersebut tidak mengandung multikolinearitas.



### 3.5.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sanusi (2011: 135), uji heteroskedastisitas menguji suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama.

Menurut Gozhali (2013: 139), cara memprediksi ada tidaknya data heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatter plot* yang menyatakan model regresi linear berganda tidak dapat heteroskedastisitas jika:

- a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran data sebaiknya tidak berpola.

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknik dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelasan jumlahnya lebih dari satu buah (Priyanto, 2011: 126).

Model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya (Wibowo, 2012:126). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar

hubungan yang terjadi antara variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). nilai  $R$  berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah (Priyanto, 2008: 78).

Regresi Linear berganda di notasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

**Rumus 3.5** Regresi Linear  
Berganda

Sumber: Wibowo (2012:126)

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen (kepatuhan UMKM)

$a$  = Nilai konstanta

$b$  = Nilai koefisien regresi

$X_1$  = Variabel independen pertama (kesadaran wajib pajak)

$X_2$  = Variabel independen kedua (sanksi pajak)

$X_3$  = Variabel independen Ketiga (pelayanan fiskus)

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

Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel tergantung secara bersama-sama (Priyanto, 2011:50). Jadi, koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya dalam arti koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variabel  $X$  (bebas) terhadap variabel  $Y$  (terikat).

Pedoman untuk melihat seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyanto, 2008: 79).

$$R^2 = \frac{\text{sum of squares regression}}{\text{sum of squares total}}$$

**Rumus 3.6** Koefisien Determinasi Secara Umum

Sumber: Priyanto (2011: 50)

Berikut diberikan contoh penerapan koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(r_{yx_1})^2 + (r_{yx_2})^2 + 2(r_{yx_1})(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - (r_{x_1x_2})^2}$$

**Rumus 3.7** Koefisien Determinasi dengan Dua Variabel

Sumber: Priyanto (2011: 50)

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$r_{yx_1}$  = Korelasi variabel  $X_1$  dengan  $Y$

$r_{yx_2}$  = Korelasi variabel  $X_2$  dengan  $Y$

$r_{x_1x_2}$  = Korelasi variabel  $X_1$  dengan  $X_2$

### 3.5.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) ataukah tidak (Priyanto 2011:9). Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis merupakan uji dengan menggunakan data sampel
2. Uji menghasilkan keputusan menolak  $H_0$  atau sebaliknya menerima  $H_0$
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai F atau nilai t hitung maupun nilai sig.
4. Pengambilan kesimpulan dapat pula dilakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis nol.

Rancangan pengujian Hipotesis dalam penelitian ini untuk menguji atau tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), sanksi pajak ( $X_2$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan UMKM sebagai variabel dependen ( $Y$ ). Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas dengan menggunakan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Jika dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi, peneliti menggunakan 0,05. Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1.  $H_0$  (Hipotesis nihil) adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan antarvariabel.

2.  $H_a$  (Hipotesis alternatif) adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antarvariabel, yaitu terdiri dari  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$  dan  $H_4$  yang telah dibahas pada bab 2 hal 24.

### 3.5.5.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung (Priyanto, 2011:52). Adapun caranya adalah membandingkan nilai probabilitas dari masing-masing variabel bebas dengan tingkat signifikansi yaitu 0,005 maka artinya variabel bebas secara individu berpengaruh secara signifikan variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{r^2}$$

**Rumus 3.8 Uji T**

Sumber: Priyanto (2011: 52)

Keterangan:

$r$  = Koefisien regresi

$n$  = Jumlah responden

Adapun langkah-langkah analisis uji parsial adalah sebagai berikut apabila:

1.  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
2.  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis:

- a  $H_0 : b = 0$  Artinya,
1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap independen kesadaran wajib pajak.
  2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap independen sanksi pajak.
  3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap independen pelayanan fiskus.
- b  $H_0 : b \neq 0$  Artinya,
1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap variabel independen kesadaran wajib pajak.
  2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap variabel independen sanksi pajak.
  3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dependen Kepatuhan UMKM terhadap variabel independen pelayanan fiskus.

Dan untuk kriteria pengujian hipotesis adalah:

- a.  $H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- b.  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

### 3.5.5.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (Priyanto, 2011:51) yaitu apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  (kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus) benar-

benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y (kepatuhan UMKM).

Kriteria Uji F untuk pengujian hipotesis adalah:

1.  $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
2.  $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

Prosedur pengujiannya Uji F sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) / n - k - 1}$$

**Rumus 3.9 Uji F**

Sumber: Priyanto (2011: 52)

Keterangan:

$F$  = Rasio

$R^2$  = Hasil perhitungan r dipangkatkan dua

$k$  = Jumlah variabel bebas

$n$  = Banyaknya sampel

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dimuka, maka untuk pengujian hipotesis satu diuji sebagai berikut:

1.  $H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ , artinya secara bersama-sama tidak ada pengaruh yang disignifikan antara variabel  $X_1, X_2, X_3$  terhadap variabel Y.
2.  $H_4: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$ , artinya secara bersama-sama ada pengaruh yang disignifikan antara variabel  $X_1, X_2, X_3$  terhadap variabel Y.

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mengadakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara di Kota Batam.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan selama 5 bulan, untuk lebih jelas dapat dilihat bar chart sebagai berikut:

**Tabel 3.7** Jadwal Penelitian

Uraian	Sep		Okt				Nov				Des				Jan				Feb		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Pengajuan Judul Penelitian	■	■																			
Bimbingan Penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Penyusunan Laporan Penelitian			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Penentuan Sampel												■	■	■							
Pengumpulan Data													■	■							
Analisis Data														■	■	■	■	■			
Penyelesaian Skripsi																		■	■	■	■