

PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PENGRAJIN SONGKET DI KOTA PALEMBANG

Delsi Puja Syaharah¹⁾, Yeni Widyanti²⁾

¹Fakultas Humaniora/Akuntansi, Universitas Bina Darma

E-mail : 191520055@student.binadarma.ac.id

²Fakultas Ekonomi/Akuntansi, Universitas Bina Darma

E-mail : yeniwydyanti@binadarma.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to test hypotheses and produce empirical evidence regarding the effect of tax socialization, service quality and knowledge level of taxpayers compliance. This study used a sampel of 69 respondents. Respondents in this study were the UMKM Songket taxpayers in Palembang City. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method with the help of SPSS program. The results of this study indicate that partially increase socialitazion has no effect on taxprayer compliance, while the service quality and level of taxprayer knowledge partially have a significant effect on taxprayer compliance. Simultaneously socialization of tax service quality and level of knowledge of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Taxpayer Compliance, Tax Socialization, Service Quality, Taxpayer Knowledge Level*

1. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

UMKM merupakan salah satu sektor penting yang mendukung perekonomian Indonesia. Hal ini karena UMKM dapat menyerap tenaga kerja dan menaikkan tingkat kesejahteraan pelakunya. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir kontribusi UMKM terhadap produk domestik bruto atau PDB meningkat dari 57,84% menjadi 60,34%. Serapan tenaga kerja meningkat dari 96,99% menjadi 97,22% pada periode yang sama (Irmawati & Hidayatulloh, 2019). Kurangnya pengetahuan tentang perpajakan, sanksi yang didapatkan jika terlambat atau tidak membayar pajak dan faktor lainnya yang menyebabkan masih rendahnya UMKM untuk membayar pajak (Handayani et al., 2020).

Permasalahan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak telah menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih rendah. Di Indonesia tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak pun masih rendah. Rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat ironis jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Pertumbuhan jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun peningkatan jumlah UMKM tersebut tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan para pemilik UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Arta, 2022).

Pada tahun 2022 di Kota Palembang jumlah UMKM yang bergerak dibidang Industri kain songket terdaftar sebanyak 69 UMKM yang diperoleh dari Dinas Perindustrian Kota Palembang. Dilihat melalui jumlah UMKM yang terdaftar di Palembang masih cukup rendah, bahkan masih dibawah 50% dari total jumlah semua UMKM di Palembang. Hal tersebut menunjukkan bahwa di kota Palembang masih terdapat permasalahan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terutama dari sektor UMKM dalam membayar pajak.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan. Sosialisasi pajak adalah proses menginformasikan seseorang atau sekelompok orang tentang pajak dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang mereka dan kepatuhan mereka terhadap hukum (Sudrajat & Ompusunggu, 2015). Faktor lainnya yang menyebabkan tingkat kesadaran wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan fiskus, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu, faktor yang dapat meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak ini dapat diukur melalui tingkat pemahaman wajib pajak.

Fenomena yang terjadi khususnya UMKM yang bergerak pada bidang tenun songket yang berada di Kota Palembang, berdasarkan sumber dari Dinas perindustrian Kota Palembang yang didapatkan bahwa jumlah UMKM yang bergerak dalam industri kain tenun songket ini berjumlah sebanyak 69 UMKM namun tidak semua UMKM tersebut melaporkan pajaknya.

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Atribusi yaitu memperkirakan apa yang menjadi penyebab orang lain berperilaku tertentu. *Attribution theory* atau teori sifat merupakan posisi yang tanpa disadari saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang melaksanakan sejumlah tes dapat memastikan apakah ada perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat mencerminkan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau juga berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan pada keadaan tertentu (Luthans, 2005).

Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- undang dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber penerimaan negara menurut (Resmi, 2016) pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengaturan). Jenis-jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu berdasarkan golongan, berdasarkan sifat, dan berdasarkan lembaga pemungutnya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi dan maupun tujuan dari pembayaran pajak kepada Negara. Faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak yaitu : Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kualitas individu wajib pajak, Tingkat pengetahuan wajib pajak, Tingkat ekonomi wajib pajak dan Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.

Sosialisasi Perpajakan

Menurut Kartika Ratna Handayani (2016:63) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Sosialisasi perpajakan adalah upaya pemerintah untuk memberikan pengetahuan dan pembinaan kepada seseorang dalam hal ini wajib pajak mengenai segala sesuatu mengenai perpajakan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Heizer dan Render (2016:71) Kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan sedangkan. Kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu, petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, menarik dan harus berkompeten guna meningkatkan kemauan membayar pajak.

Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang digunakan oleh wajib pajak untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan.

HIPOTESIS

Menurut Putri dan Pratomo (2014), kegiatan sosialisasi perpajakan diperlukan bersamaan dengan usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui reformasi perpajakan untuk menutup kesenjangan informasi antara pemerintah (yang memungut) pajak dengan masyarakat (yang dipungut). Sosialisasi pajak adalah proses menginformasikan seseorang atau sekelompok orang tentang pajak dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang mereka dan kepatuhan mereka terhadap hukum (Sudrajat & Ompusunggu, 2015).). Wajib pajak akan sadar bahwa dengan melakukan pembayaran pajak itu adalah suatu hal yang penting apabila diiringi dengan memiliki pengetahuan yang baik dan akurat melalui sosialisasi. Semakin sering wajib pajak menjalani sosialisasi, sehingga semakin memahami tentang pajak dan semakin tinggi kepatuhannya sebagai wajib pajak. Untuk itu, wajib pajak harus didorong untuk mengikuti sosialisasi perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dilakukan diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pengerajin Songket

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana petugas pajak yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016), dan Marfilla dkk (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dilakukan diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pengerajin Songket

Tingkat pengetahuan mengenai perpajakan menjadi hal yang penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan wajib pajak juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya. Wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami undang-undang dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan tingkat pengetahuan wajib pajak rendah.

H3: Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengerajin Songket

2. METODE PENELITIAN

2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang terkhusus pada industri penenun songket yang berada di Kota Palembang.

2.2. Operasional Variabel

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang dilakukan WP dalam melaksanakan kewajibannya sesuai undang-undang perpajakan.). Kepatuhan wajib pajak mencakup dua hal yaitu kesadaran dan ketaatan, oleh karena itu indikator dalam kepatuhan perlu memasukkan variabel kesadaran didalamnya.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi dan maupun tujuan dari pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017).

2.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer yaitu data dan informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data tersebut bersifat kuantitatif yaitu data yang di peroleh dalam bentuk angka yang dapat dihitung dan diperoleh dari perhitungan kuesioner yang dilakukan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pernyataan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban, yaitu 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu-ragu (RR), 4 = Setuju (S) dan 5 = Sangat Setuju (SS).

2.5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang industri songket sebanyak 69 di Kota Palembang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 69 UMKM pengerjain songket kota palembang.

2.6. Teknik Analisis Data

Alat bantu analisis SPSS yang digunakan dalam menguji regresi linier berganda. Sebelum dilakukan pengujian regresi, peneliti juga menggunakan uji keabsahan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik sebagai syarat terpenuhinya uji regresi. uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokoreasi dan uji heteroskedastisitas adalah uji prasyarat yang peneliti gunakan sebelum menguji regresi linier berganda. Peneliti menggunakan regresi linier berganda dikarenakan variabel dependen pada penelitian ini dihitung menggunakan rasio dan varianel independennya lebih dari 2 variabel. Persamaan $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$ adalah persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini. Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), uji f dengan alat bantu SPSS dan koefisien determinasi untuk mendeteksi prosentasi pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,64946355
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,065
	Negative	-,099
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai Asymp.sig sebesar 0,090 > nilai signifikansi (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sosialisasi Perpajakan	,347	2,885
	Kualitas Pelayanan	,353	2,836
	Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak	,387	2,581

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 2 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan multikolinearitas tidak terjadi pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,733	1,074		1,614	,111
	Sosialisasi Perpajakan	-,053	,078	-,141	-,673	,504
	Kualitas Pelayanan	,003	,082	,009	,041	,967
	Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak	,027	,077	,071	,356	,723

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 3 hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Sig* lebih besar dari 0,05 sehingga variabel yang diuji tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,803 ^a	,644	,628	1,687	1,746

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah

Uji autokorelasi dengan *Durbin Watson* menyatakan bahwa autokorelasi tidak terjadi jika nilai $du < d_{hitung} < 4du$, dimana nilai d_{hitung} berada diantara nilai du dan $4-du$. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji autokorelasi pada nilai *Durbin Watson* adalah 1,746. Nilai tersebut berada di antara nilai du dan $4-du$ dimana nilai d_{hitung} lebih besar dari (du) 1,7015 dan kurang dari ($4-du$) 2,3985 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mengandung gejala Autokorelasi.

3.2. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,388	1,717		,808	,422
Sosialisasi Perpajakan	,200	,125	,201	1,598	,115
Kualitas Pelayanan	,282	,132	,267	2,146	,036
Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak	,423	,123	,410	3,447	,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 5 hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan dengan persamaan berikut:

$$Y = 1,388 + 0,200 X_1 + 0,282 X_2 + 0,423 X_3$$

Dari hasil model persamaan regresi diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Nilai intercept konstanta adalah sebesar 1,388.
- Nilai koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 0,200. Hal ini berarti jika variabel sosialisasi perpajakan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,200
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,282. Hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,282.
- Nilai koefisien regresi variabel tingkat pengetahuan wajib pajak adalah sebesar 0,423. Hal ini berarti jika variabel tingkat pengetahuan wajib pajak bertambah satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,423.

3.3.Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 6. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,388	1,717		,808	,422
Sosialisasi Perpajakan	,200	,125	,201	1,598	,115
Kualitas Pelayanan	,282	,132	,267	2,146	,036
Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak	,423	,123	,410	3,447	,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 6 uji t di atas, dalam mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen diantaranya sebagai berikut:

- Sosialisasi perpajakan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan tabel 6 menunjukan nilai beta untuk variabel sosialisasi perpajakan (X1) sebesar 0,200 dengan nilai Sig. = 0,115, nilai signifikan tersebut lebih dari 0,05. Karena nilai Sig. (0,115) > (0,05) maka Ho diterima. Sehingga bisa disimpulkan sosialisasi perpajakan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,282 dengan nilai Sig. = 0,036, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,036 < 0,05).

Karena Sig ($0,036 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

- c. Tingkat pengetahuan wajib pajak (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,423 dengan nilai Sig. = 0,001, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Karena Sig ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pengetahuan wajib pajak (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 7. Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	334,729	3	111,576	39,201	,000 ^b
	Residual	185,010	65	2,846		
	Total	519,739	68			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan dari tabel 7 di atas diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 39,201 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Sig (0,000) kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Sehingga secara simultan variabel sosialisasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan tingkat pengetahuan wajib pajak (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,803 ^a	,644	,628	1,687

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 4.13 di atas bahwa besar *Adjusted R Square* adalah 0,628. Hal ini berarti bahwa variabel independen sosialisasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan tingkat pengetahuan wajib pajak (X3) hanya dapat menjelaskan sebesar 62,8% terhadap variabel

dependen kepatuhan wajib pajak (Y). Dan selebihnya 37,2% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian seperti tingkat pendidikan wajib pajak, pendapatan wajib pajak, serta pemahaman wajib pajak.

3.4. Pembahasan

1. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,200 dengan nilai signifikansi sebesar 0,115. Dalam penelitian ini sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Dilihat dari nilai sig 0,115 lebih besar dari 0,05 ($0,115 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maknanya bahwa variabel sosialisasi perpajakan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ainul & Susanti (2021) yang di mana penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,282 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Dilihat dari nilai sig $0,0 < 0,036$ maka H_0 ditolak. Nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan bertanda positif, Hal ini berarti semakin besar atau baik kualitas pelayanan maka kemungkinan kepatuhan wajib pajak semakin besar. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat dikatakan berpengaruh dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Puspanita, Asih Machfuzhoh, Refi Pratiwi (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,423 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dalam penelitian ini tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Dilihat dari nilai sig $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Nilai beta untuk variabel tingkat pengetahuan wajib pajak bertanda positif, Hal ini berarti semakin besar atau baik tingkat pengetahuan wajib pajak maka kemungkinan kepatuhan wajib pajak semakin besar. Oleh karena itu tingkat pengetahuan wajib pajak dapat dikatakan berpengaruh dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widyanti et al.,

2021) dimanan penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan menunjukkan hubungan positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,628 atau 62,8%. Artinya kepatuhan wajib pajak secara simultan dipengaruhi dan dapat dijelaskan sebesar 62,8% oleh variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti seperti tingkat pendidikan wajib pajak, pendapatan wajib pajak, serta pemahaman wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai $\text{Sig. } (0,000) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak, artinya sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Secara parsial variabel sosialisasi perpajakan (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hal ini dapat terjadi dikarenakan tidak meratanya pelaksanaan kegiatan sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak UMKM pengrajin songket serta saat pelaksanaan sosialisasi perpajakan berlangsung kemungkinan sebagian wajib pajak tidak hadir yang membuat wajib pajak minim informasi ter update seputaran pajak dan objek pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, para pelaku UMKM pengrajin songket di Kota Palembang cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang meningkat.

Secara parsial variabel tingkat pengetahuan wajib pajak (X_3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Hal ini berarti semakin besar atau baik tingkat pengetahuan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang maka kemungkinan kepatuhan wajib pajaknya semakin besar.

Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak secara simultan/bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengrajin songket di Kota Palembang. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,628 atau 62,8%. Artinya kepatuhan wajib pajak secara simultan dapat dipengaruhi dan dijelaskan sebesar 62,8% oleh variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, V. K., & Lenggono, T. O. (2021). Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm Di Kota Ambon. *Jurnal Akuntansi: Transparansi dan Akuntabilitas*, 9(1), 96–108.

- Arta, L. D. (2022). Pengaruh tarif pajak , pemahaman perpajakan , dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Pati. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5453–5461.
- Carolus Askikarno Palalangan, Pakendek, R., & Tangdialla, L. P. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dimakassar. *Paulus Journal Of Accounting (PJA)*, 1(23).
- Damanik, E. S. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Modern , Keadilan , Akuntabilitas , Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 303–313. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.326>
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *econbank: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. BPFE Universitas Diponegoro. Yogyakarta
- Handayani, F., Bachtiar, B., & Nur, K. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 53–60. <https://doi.org/10.32639/jiak.v9i1.338>
- Irmawati, J., & Hidayatulloh, A. (2019). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Yogyakarta. *Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan*, 3(2), 112–121.
- Lesmana, A. L., & Setyadi, B. (2020). Pengaruh Pemeriksaan , Pengetahuan Wajib Pajak , Sanksi , dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(01), 1–15.
- Listyaningsih, D., Nurlaela, S., & Dewi, R. R. (2019). Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kota Surakarta. *Jurnal Edunomika*, 03(01), 2016–2019.
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50–67. <https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. CV.Andi.Yogyakarta.
- Ningsih, & Saragih. (2020). Pemahaman Wajib Pajak Pelaku UMKM Mengenai Peraturan Pemerintah Tentang PP No.23 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 20(1), 200–211.

- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5432–5443.
- Pranandika, I. A. (2023). Peran Tax Amnesty Sebagai Pemoderasi Pada Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Studi Empiris pada UMKM Kota Semarang*). 7, 217–225. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.806>
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Padang 1. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.
- Putra, I. M. (2017). *Perpajakan Edisi: Taxnesty*. Quadrant. Yogyakarta.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Riskillah, A., Irawan, & Rachman, A. A. (2022). The Effects of Taxation Knowledge , Financial Condition , and Environment on UMKM Taxpayers ' Compliance (A Case Study of UMKMs in Bandar Lampung City) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Kondisi Keuangan dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 16(1), 1–14.
- Sabila, N. S., & Furqon, I. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekalongan. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 1(2), 263–276.
- Santuo. (2020). Faktorfaktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1).
- Sari, S. K., & Poerwati, R. T. (2023). The influence of taxation understanding, tax rates, and tax sanctions on taxpayer compliance (study on umkm actors in ngaliyan district, semarang). *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(2), 1673–1681.
- Setiawan, & Prabowo. (2019a). Analisis Persepsi Wajib Pajak Pelaku UMKM Terhadap Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4), 463.
- Setiawan, & Prabowo. (2019b). Analisis Persepsi Wajib Pajak Pelaku UMKM Terhadap Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4).
- Setiyawan, Sugiarti, & Sutanto. (2020). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman dan Kesadaran, Terhadap Kemauan Membayar Pajak Terkait Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun

- 2018 (Studi Kasus Pada Pelaku Umkm di Kota Surakarta). *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 1–14.
- Soemitro, R. (2016). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung : Reflika Aditama.
- Yunita, N. A., & Mauliza, Y. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Akuntansi Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Perbankan di Indonesia Periode 2016-2018. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 03(September), 496–508.
- Setiawan, B., Hidayat, A., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Pendapatan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Program Sanitasi di Daerah Pedesaan. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 18(1), 25-34.
- Rahayu, Siti Kurnia.(2017). *Perpajakan (konsep dan aspek formal)*. Bandung.
- Widodo, B. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan XYZ. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123-136.
- Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar, S. D. R. B., & Maulidya, Y. N. (2021). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Management, Business, and Accounting*, 20(3), 285–294