

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDIDIKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(Survei Pedagang di Pusat Grosir Solo)**

Uswatun Hasanah ¹⁾

Suharno ²⁾

Bambang Widarno ³⁾

1, 2, 3) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ hsnuswa@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of tax sanctions, service quality, and level of education. This study uses a survey method, the type of data used is qualitative data that will be supported with quantitative data, data sources used primary data and secondary data. The population in this study were 150 MSME taxpayers from 700 traders at the Solo Wholesale Center. The number of samples in the study was 50 respondents, with sampling using a Convenience Sampling (sample selected with consideration of convenience). Data collection methods used: questionnaires and interviews. Data analysis techniques used were validity test, reliability test, classic assumption test, and multiple linear regression analysis, t test, F test, and determination coefficient test by using SPSS version 21. The results of the study concluded that: 1). There is a significant influence between tax sanctions on SME taxpayer compliance with traders at the Solo Wholesale Center 2). There is a significant influence on the quality of service to the compliance of SME merchant tax wages in Solo Wholesale Center 3) There is an influence of education level on MSME taxpayer compliance at the Wholesale Center Solo. From the calculation results obtained the value of Adjusted R Square = 0,395 = 39,5% so that it is known that the influence / contribution given by the independent variable is Tax Sanctions (X-1), Service Quality (X2) and Education Level (X3) towards the dependent variable is the MSME Taxpayer Compliance (Y) on Traders at PGS of 39,5% while the rest (100% - 39,5%) = 60,5% is influenced by other factors outside the variables not examined.

Keywords: *Tax Sanctions, Service Quality, Education Level, Compliance of MSME Taxpayers.*

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah-masalah dalam pembiayaan pembangunan. Salah satu dari usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan adalah menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan/terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perpajakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umumberhubungan dengan tugas negara, menyelenggarakan badan usaha yang digunakan untuk kepentingan bangsa dan negara.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang semakin berkembang menimbulkan beberapa masalah, salah satunya tentang kepatuhan dari wajib pajak. Artinita Monowida, selaku Humas Kanwil DJP Jateng II mengatakan bahwa para pelaku UMKM di Solo pada tahun 2016 yang telah melaporkan bahwa perpajakannya sangat rendah sekitar 23 ribu wajib pajak pelaku UMKM, baru mencapai 1% atau 5 ribu yang telah melaporkan pajak. Melihat rendahnya kesadaran wajib pajak pelaku UMKM demikian, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah II akan gencar melakukan sosialisasi. Rendahnya kesadaran wajib pajak pelaku UMKM karena dipengaruhi beberapa hal, mulai dari sisi sumber daya manusia (SDM) yang rendah dan juga karena belum tersentuh pajak sebelumnya. Kanwil DJP Jateng II terus gencar melakukan sosialisasi terhadap masyarakat serta bekerja sama dengan sejumlah komunitas, organisasi kemasyarakatan (ormas), instansi dan Kamar Dagang Indonesia (Kadin) Solo. Kanwil DJP Jateng II tidak ada target khusus dari jumlah pelaku UMKM tersentuh sosialisasi. (republika.co.id: 2016).

Berdasarkan catatan Direktorat Jenderal (Dirjen) Dari sisi penerimaan, realisasi PPh final atau pajak UMKM tahun 2017 masih jauh dari target. Dari target Rp156,18 triliun, yang terealisasi hanya Rp106,33 triliun atau 68,08%. Raihan ini anjlok dibandingkan dengan 2016 yang mencapai Rp117,68 triliun atau 80,77%. Menangani kurangnya kepatuhan dari wajib pajak UMKM di Solo. Menurut penjelasan permasalahan kurangnya kepatuhan dari tahun 2016, pada tahun 2018 pemerintah terus melakukan perbaikan dengan cara mendorong kepatuhan Pajak UMKM. Tahun ini merupakan momentum untuk meningkatkan kepatuhan WP. Selain lewat aturan *e-commerce*, sejumlah terobosan yang rencananya akan diterapkan baik dalam lingkup domestik maupun internasional juga diharapkan menopang target kepatuhan formal yang tiap tahun naik (Klinik Pajak: 2018).

Pusat Grosir Solo atau lebih dikenal PGS adalah salah satu UMKM yang sudah dikenal masyarakat Surakarta. Letak PGS tepat berada didaerah Gladak. Kenyamanan berbelanja yang diberikan kepada pengunjung merupakan nilai positif untuk terus meningkatkan penjualan bagi para pedagang, kenyamanan hal ini berupa fasilitas gedung lengkap. Terdapat perpaduan area belanja dengan area pariwisata yaitu komplek Keraton Surakarta Hadiningrat dan keraton istana Mangkunegaran Surakarta sehingga meningkatkan tingkat konsumsi yang tinggi, terutama pakaian batik yang biasa mereka beli dalam jumlah banyak sebagai buah tangan. Pusat perbelanjaan yang dekat dengan wisata keraton yaitu PGS, pasar Klewer dan, BTC (Benteng Trade Center).

Berdasarkan wawancara PGS Sabtu, 22 Desember 2018 pukul 10.00 WIB, Pihak pengelola mengemukakan bahwa untuk kepatuhan perpajakannya para pengusaha UMKM di PGS masih terhitung rendah, atas upayanya meningkatkan kepatuhan membayar pajak, DJP melakukan sosialisasi tentang kesadaran membayar pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang mengatur tentang pajak penghasilan kepada para pengusaha UMKM PGS.

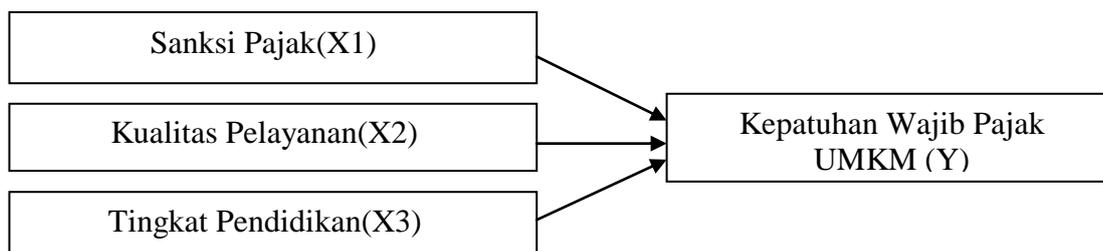
Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh dari sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak UMKM di Pusat Grosir Solo.
2. Untuk menganalisa pengaruh dari kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak UMKM di Pusat Grosir Solo.
3. Untuk menganalisa pengaruh dari tingkat pendidikan terhadap kepatuhan pembayaran oleh wajib pajak UMKM di Pusat Grosir Solo.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian tentang Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Survei Pedagang di Pusat Grosir Solo),

Untuk lebih lanjut berikut peneliti sampaikan skema kerangka pemikiran dari penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, terdapat tiga variabel independen (X) yaitu Sanksi Pajak sebagai X1, Kualitas Pelayanan sebagai X2, Tingkat Pendidikan sebagai (X3) dan variabel dependen (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kerangka pemikiran tersebut, memiliki makna bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dan Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pusat Grosir Solo.

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

“Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang bersifat memaksa dan dapat dipaksakan yang ditetapkan sebagai reaksi terhadap tindakan, atau terhadap tidak dilakukannya tindakan yang ditetapkan oleh tatanan hukum” (Elsen 2008). Sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma, oleh karena itu penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dan apa yang dilakukan maupun tidak dilakukan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga “kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya” (Ni Luh, 2006)

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat dapat mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang

masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan

Menurut Ernawati, (2014) Tingkat pendidikan wajib pajak merupakan dasar pengetahuan wajib pajak merupakan dasar pengetahuan wajib pajak dalam merespon segala informasi tentang hakekat dan makna pembayaran pajak bagi kepentingan pembangunan nasional

H3: Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang akan didukung dengan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Para pedagang yang telah menjadi Wajib Pajak

Jumlah sampel dalam penelitian 50 responden wajib pajak, dengan pengambilan sampel menggunakan berdasarkan *Convenience Sampling* (sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan). Metode pengumpulan data yang digunakan: kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Asumsi Klasik dari semua variabel dalam penelitian ini yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pedagang di PGS (Pusat Grosir Solo) lolos uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas,

Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinieritas	Tolerance Value $X_1 = 0,885$ Tolerance Value $X_2 = 0,764$ Tolerance Value $X_3 = 0,854$ (Ketiganya $> 0,1$) VIF $X_1 = 1,130$ VIF $X_2 = 1,308$ VIF $X_3 = 1,171$ (Ketiganya $< 10.$)	Tidak terjadi Multikolinieritas
Uji autokorelasi	P-value = $0,391 > 0,05$	Tidak Terjadi Autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	P-value $X_1 = 0,235 > 0,05$ P-value $X_2 = 0,523 > 0,05$ P-value $X_3 = 0,086 > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Uji normalitas	P- value $0,775 < 0,05$	Residual Normal

Sumber: Data Primer, diolah 2019.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t	Sig.
(Constant)	6,247	1,651	0,105
Sanksi Pajak	0,301	3,271	0,002
Kualitas Pelayanan	0,402	3,127	0,003
Tingkat Pendidikan	0,369	3,449	0,001
F	11,681		0,000
R ²	0,395		

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil analisis regresi linear berganda tersebut, bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 6,247 + 0,117 X_1 + 0,402 X_2 + 0,369 X_3$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

a : 6,247 (Positif)

artinya jika sanksi pajak (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan tingkat pendidikan (X₃) sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) adalah positif.

b₁ : 0,117 (Positif)

artinya pengaruh variable sanksi pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) positif, artinya apabila variabel sanksi pajak meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM (Y)

b₂: 0,402 (Positif)

artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) positif, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

b₃ : 0,369 (Positif)

artinya pengaruh variabel tingkat pendidikan (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) positif, artinya apabila tingkat pendidikan meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

b. Uji t

1. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3,271 dengan *p-value* sebesar $0,002 < 0,05$ maka H₀ ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang di PGS. Dengan demikian hipotesis ke-1 yang menyatakan bahwa: "Ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang PGS", diterima atau terbukti kebenarannya.
2. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3,127 dengan *p-value* sebesar $0,003 < 0,05$ maka H₀ ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang PGS. Dengan demikian hipotesis ke-2 yang menyatakan bahwa: "Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang PGS", diterima atau terbukti kebenarannya.
3. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3,449 dengan *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H₀ ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS. Dengan demikian hipotesis ke-3 yang menyatakan bahwa: "Ada pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS", diterima atau terbukti kebenarannya.

c. Uji F

Hasil analisis diperoleh F hitung sebesar 33,003 dengan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu sanksi pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) tingkat pendidikan (X_3) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu yaitu wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang di PGS.

d. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* =,395 =39,5% berarti diketahui bahwa pengaruh/sumbangan yang diberikan oleh variabel bebas yaitu sanksi pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan tingkat pendidikan (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang di PGS sebesar 39,5% sedangkan sisanya ($100\% - 39,5\%$) = 60,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3.271 dengan *p-value* sebesar $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pada pedagang di PGS. Dengan demikian hipotesis satu (H_1) yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS”, diterima atau terbukti kebenarannya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Pengujian variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS menunjukkan bahwa semakin sanksi pajak dilaksanakan dengan baik maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajaknya dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar dengan *p-value* 3,127 sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (X_2) terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS”, diterima atau terbukti kebenarannya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS. Pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3,449 dengan *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan tingkat pendidikan (X_3) terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan tingkat pendidikan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) pedagang di PGS”, diterima atau terbukti kebenarannya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pedagang di PGS. Pengujian variabel tingkat pendidikan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pedagang di PGS menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mempunyai pendidikan tinggi maka berpengaruh semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan terhadap 50 sampel wajib pajak dari 150 populasi wajib pajak pedagang di Pusat Grosir Solo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pusat Grosir Solo artinya apabila variabel sanksi pajak meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, terdapat pengaruh yang signifikan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pusat Grosir Solo, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, dan terdapat pengaruh yang signifikan positif antara Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Pajak UMKM di Pusat Grosir Solo, artinya apabila tingkat pendidikan meningkat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, sehingga ketiga variabel bebas sanksi pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM pedagang di Pusat Grosir Solo dan diterima atau terbukti kebenarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, 2014. “ Pengaruh Tehnologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto “. *Skripsi. Universitas Negeri Brawijaya. Malang*
- Elson, Robert (2008). “ The Idea of Indonesia A History “. *Cambridge Univercity press.*
- Klinik Pajak. 2018. Pemerintah Terus Dorong Kepatuhan Pajak UMKM <http://www.klinikpajak.co.id/berita+detail/?id=berita+pajak+pemerintah+terus+dorong+kepatuhan+pajak+umkm>. Diakses pada tanggal 15 September 2018.
- Republika.co.id, solo. 2016. *Kesadaran UMKM di Solo Bayar Pajak Rendah.* http://Kesadaran%20Pelaku%20UMKM%20di%20Solo%20Bayar%20Pajak%20Rendah%20_%20Republika%20Online.html. Diakses pada tanggal 15 September 2018
- Supadmi, Nih Luh (2006). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*, <http://ejurnal.unud.ac.id/abstrak/ok%/20supadmi.pdf>. Diunduh pada tanggal 11 Januari 2019