

# Siti Amatul Kharimah Arifin (162010200055) - PLAGIASI ARTIKEL

*by* Siti Amatul Kharimah Arifin

---

**Submission date:** 12-Jul-2022 06:13PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1869606950

**File name:** KARIMA-\_ARTIKEL.docx (755.74K)

**Word count:** 7540

**Character count:** 48120



## PENGARUH LITERASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, SIKAP KEUANGAN, SERTA PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN SIDOARJO)

Siti Amatul Kharimah Arifin <sup>1)</sup>, Sriyono <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Dosen Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [Sriyono@umsida.ac.id](mailto:Sriyono@umsida.ac.id)

**Abstract.** This study aims to determine the effect of tax literacy, service quality of tax employees, financial attitudes, and understanding of taxation on taxpayer compliance (Study on MSMEs in Sidoarjo Regency). This study uses quantitative methods with primary data as a data source. Location This research was conducted in MSMEs in Sidoarjo Regency. The population in this study are small and medium entrepreneurs in Sidoarjo district. As a district dubbed the City of MSMEs, Sidoarjo has around 878 types of MSMEs spread across 18 sub-districts in Sidoarjo district. In this study, the technique used in sampling is purposive sampling method. The number of samples determined in this study based on the sampling criteria above, a sample of 164 MSMEs was obtained. The data analysis technique used in this research is Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results of this study indicate that tax literacy has a significant and positive effect on taxpayer compliance. The Quality of Tax Service Employees has a Significant and Positive Effect on Taxpayer Compliance. Financial Attitude Has Significant and Positive Effect on Taxpayer Compliance. Tax Understanding has a Significant and Positive Effect on Taxpayer Compliance.

**Keywords:** Tax Literacy, Service Quality of Tax Employees, Financial Attitude, Tax Understanding, Taxpayer Compliance

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Di Kabupaten Sidoarjo). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer sebagai sumber data. Lokasi Penelitian ini dilakukan di UMKM Kabupaten Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha kecil dan menengah yang ada di kabupaten Sidoarjo. Sebagai kabupaten yang dijuluki Kota UMKM, Sidoarjo memiliki sekitar 878 jenis UMKM yang tersebar di 18 wilayah kecamatan di kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode purposive sampling. jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berdasarkan kriteria pengambilan sampel diatas diperoleh sampel sebanyak 164 UMKM. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Literasi Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sikap Keuangan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci :** Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Pemahaman Perpajakan , Kepatuhan Wajib Pajak

### I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin [1]. Pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada

pembayar pajak [2]. Artinya, negara dapat memaksakan warganya yang sudah memenuhi syarat secara subyektif dan obyektif untuk menjadi wajib pajak.

Sumber Daya Keuangan negara berasal dalam bentuk penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Sumber penerimaan negara yang berasal dari pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh pajak pusat adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar.

Selain dari pengumpulan pajak, penerimaan Negara berasal dari penerimaan bukan pajak. Penerimaan negara bukan pajak dapat berasal dari retribusi, keuntungan perusahaan Negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah. Dari semua penerimaan Negara tersebut, pajak penghasilan tetap menjadi sumber utama pendapatan pemerintah di beberapa Negara termasuk di Indonesia [3]. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak [4].

Upaya yang dilakukan Pemerintah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak tentu saja harus didukung oleh peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Akan tetapi dalam praktiknya, upaya untuk meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam pembayaran pajak masih belum mendapat hasil sesuai dengan yang diharapkan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain dipengaruhi oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang masih belum merata, dan maraknya kasus korupsi yang kerap dilakukan oleh para pejabat public [5].

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak, baik melalui sosialisasi atau penyuluhan, pengawasan, kemudahan sistem pelaporan atau pembayaran pajak, penerbitan kebijakan baru mengenai perpajakan hingga memperluas basis pajak, termasuk mengoptimalkan penerimaan pajak dari sektor-sektor yang mempunyai potensi besar sebagai penyumbang pajak akan tetapi hingga saat ini belum terlalu digali potensinya. Menurut DJP, sektor yang belum terlalu digali potensinya adalah sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) [6].

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sendiri memiliki peran yang sangat besar bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Terbukti UMKM dapat bertahan di tengah krisis yang melanda Indonesia pada tahun 1998 karena volume usaha dari UMKM tidak terlalu besar, sedangkan usaha besar pada saat terjadi krisis dampaknya begitu terasa karena volume usahanya yang besar. Potensi UMKM dalam mendorong pertumbuhan ekonomi juga sangat besar dengan kontribusi untuk PDB mencapai 61,41%.

Kota Sidoarjo menjadi salah satu kota di Jawa Timur yang sebagian besar masyarakatnya berprofesi dalam usaha mikro kecil dan menengah. Setiap tahunnya tercatat jumlah UMKM di Kota Sidoarjo terus mengalami peningkatan.

Teori Atribusi relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak karena teori ini menjelaskan bahwa perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Untuk itulah penelitian ini lebih berfokus pada kombinasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah Literasi Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Aspek Keuangan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak. Alasan penggunaan Literasi Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Aspek Keuangan dalam penelitian ini adalah karena dalam penelitian terdahulu masih menunjukkan ketidakonsistenan mengenai hasil penelitian [7].

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah literasi pajak. Literasi adalah kemampuan seseorang dalam membaca informasi, memahami informasi dan menindak lanjuti informasi melalui suatu keputusan yang berguna dalam hidup. Literasi Pajak bisa diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam membaca dan memahami informasi serta menindak lanjuti informasi tersebut melalui suatu keputusan. Artinya, literasi pajak ini berhubungan dengan segala pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dan bagaimana wajib pajak menindak lanjuti pengetahuan pajak yang dimilikinya [8].

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak selain dari faktor literasi pajak adalah Kualitas Pelayanan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak (fiskus) memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (attitude) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak yaitu sikap keuangan. Aspek keuangan adalah kemampuan keuangan UMKM yang dapat dilihat dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) (Anggraini, 2020). UMKM yang tingkat profitabilitasnya tinggi tidak menjamin likuiditasnya baik. Hal ini dimungkinkan karena rasio profitabilitas dihitung dari laba akuntansi dibagi dengan investasi, aset, atau ekuitas, yang mana laba akuntansi menganut basis akrual. Oleh karena itu, untuk mengukur kondisi keuangan UMKM, selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas. Profitabilitas telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan UMKM dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan UMKM untuk melaporkan pajaknya [10].

Keterkaitan dari *Theory of Planned Behavior* dengan penelitian ini yaitu bahwa sikap atau niat memiliki peran penting terhadap terjadinya kepatuhan pajak atau juga memiliki peran penting terhadap terjadinya ketidakpatuhan pajak. Apabila seorang tax professional memiliki niat atau sikap patuh terhadap pajak maka yang terjadi adalah tax professional menghitung, melaporkan SPT dan membayarkan sesuai ketentuan yang di kenakan perusahaannya dan tidak ada niat untuk terlambat membayarkan pajak. Jika memiliki sikap sebaliknya atau ketidakpatuhan pajak maka juga akan melakukan sikap sebaliknya sikap yang negatif terhadap peraturan perpajakan yang sebenarnya.

Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan yang berguna untuk mengetahui hasil temuan yang jika diterapkan pada kondisi lingkungan dan waktu yang berbeda, karena dalam fenomena di atas dan juga penelitian terdahulu masih menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Maka di penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan periode waktu dan obyek yang berbeda dari penelitian sebelumnya, sehingga akan memberikan hasil penelitian yang berbeda pula dengan penelitian terdahulu.

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji Pengaruh Literasi Pajak, Kualitas Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan untuk melengkapi penelitian terdahulu mengenai Kepatuhan Wajib Pajak yang pernah dilakukan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan variable Literasi Pajak, Kualitas Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya pada populasi, waktu dan sampel yang digunakan yaitu pada pengusahaan kecil dan menengah yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Alasan memilih Kabupaten Sidoarjo dikarenakan Kabupaten Sidoarjo dijuluki Kota UMKM, Sidoarjo memiliki ratusan ribu UMKM di sejumlah bidang. Bahkan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pemkab Sidoarjo mencatat ada sekitar 878 jenis UMKM yang tersebar di 18 wilayah kecamatan di Sidoarjo. Dari uraian latar belakang diatas, peneliti mengambil judul “PENGARUH LITERASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, SIKAP KEUANGAN, SERTA PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN SIDOARJO)”.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Literasi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah Sikap Keuangan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kabupaten Sidoarjo?
4. Apakah Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kabupaten Sidoarjo?

## II. METODE

### Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu [11]. Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam penelitian, sehingga kesimpulan dan hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan, baik pengumpulan data, analisa data maupun kesimpulan. Berhasil tidaknya suatu penelitian dimaksudkan untuk mendapatkan data yang tepat, relevan dan objektif, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer sebagai sumber data, karena menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistic [12]. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan mengembangkan teori serta hipotesis yang berkaitan dengan dengan fenomena alam yang terjadi.

### Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif serta menggunakan pengujian hipotesis untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel. Sebagai langkah awal peneliti mencari acuan studi literature dari jurnal, artikel, maupun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel Pengaruh Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tahap kedua dan selanjutnya peneliti menetapkan rumusan masalah, menentukan hipotesis, dan data-data yang akan diperlukan. Pengumpulan data berasal dari data sekunder berupa data historis yang diperoleh dari berbagai sumber melalui media perantara. Data sekunder tersebut meliputi buku referensi, literature, laporan keuangan dan informasi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UMKM Kabupaten Sidoarjo.

### Definisi Operasional, dan Indikator Variabel

#### a. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian.

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

#### 1) Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen (terikat) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah **Kepatuhan Wajib Pajak**. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa adanya paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang masih berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku [13].

Wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, diantaranya:

- a) WP mendaftarkan diri untuk NPWP.
- b) WP telah memiliki NPWP.
- c) WP mengetahui batas akhir pelaporan pajak.
- d) Mengisi SPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e) Melaporkan SPT dalam jangka waktu yang ditentukan.
- f) Menghitung pajak penghasilan dengan benar.
- g) Membayar pajak penghasilan tepat waktu.
- h) Membayar kekurangan pajak sebelum dilakukan pemeriksaan.
- i) Adanya bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak.
- j) Membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajaknya.

#### 2) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah **Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Dan Pemahaman Perpajakan**.

##### a) Literasi Pajak

Literasi pajak merupakan kemampuan seseorang dalam membaca informasi dan menindaklanjuti informasi melalui suatu keputusan yang berguna dalam hidup. maka literasi pajak dapat diartikan sebagai pengetahuan atau kemampuan seseorang dalam membaca informasi mengenai pajak, memahami informasi tersebut dan menindak lanjuti informasi yang dimilikinya melalui suatu keputusan. Baik pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku, tarif pajak hingga kemampuan dalam menghitung, mencatat dan melaporkan pajak.

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, diantaranya:

- a. Kemampuan menindaklanjuti informasi
- b. Konsep ketentuan umum dibidang perpajakan.

**b) Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak [14]. Berikut beberapa indikator kualitas pelayanan pegawai pajak:

- 1) Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.
- 2) Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat.
- 3) Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak.
- 4) Kualitas pelayanan yang memuaskan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayananan
- 5) Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak.

**c) Sikap Keuangan**

Sikap keuangan adalah kemampuan keuangan yang dapat dilihat dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) [15].

Berikut beberapa indikator Sikap Keuangan:

- 1) Arus kas UMKM tahun pajak terakhir tidak memuaskan.
- 2) Laba sebelum pajak (*earning before tax*) UMKM tahun pajak terakhir tidak memuaskan.
- 3) Perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas juga mengalami kesulitan dalam membayar pajak.
- 4) Profitabilitas mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.
- 5) Penghasilan bersih terkadang mempengaruhi Wajib Pajak untuk tidak mematuhi kewajiban pajak.

**d) Pemahaman Perpajakan.**

14

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan yang telah ada. Faktor pemahaman sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan.

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, diantaranya:

- 1) Pemahaman mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan
- 2) Pemahaman mengenai sistem perpajakan
- 3) Pemahaman mengenai fungsi perpajakan.

**b. Indikator Variabel**

**Tabel 1 . Indikator Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) WP mendaftarkan diri untuk NPWP.</li> <li>b) WP telah memiliki NPWP.</li> <li>c) WP mengetahui batas akhir pelaporan pajak.</li> <li>d) Mengisi SPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> <li>e) Melaporkan SPT dalam jangka waktu yang ditentukan.</li> <li>f) Menghitung pajak penghasilan dengan benar.</li> <li>g) Membayar pajak penghasilan tepat waktu.</li> </ol>	Skala Likert

		h) Membayar kekurangan pajak sebelum dilakukan pemeriksaan.	
		i) Adanya bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak.	
		j) Membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajaknya.	
2	Literasi pajak (X1)	a. Kemampuan menindaklanjuti informasi b. Konsep ketentuan umum dibidang perpajakan	Skala Likert
3	Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak (X2)	1) Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak. 2) Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat. 3) Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak. 4) Kualitas pelayanan yang memuaskan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan mduntungkan dalam hal waktu dan pelayananan 5) Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak.	Skala Likert
4	Sikap Keuangan (X3)	1) Arus kas UMKM tahun pajak terakhir tidak memuaskan. 2) Laba sebelum pajak ( <i>earning before tax</i> ) UMKM tahun pajak terakhir tidak memuaskan. 3) Perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas juga mengalami kesulitan dalam membayar pajak. 4) Profitabilitas mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. 5) Penghasilan bersih terkadang mempengaruhi Wajib Pajak untuk tidak mematuhi kewajiban pajak.	Skala Likert
5	Pemahaman Wajib Pajak (X4)	1) Pemahaman mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan 2) Pemahaman mengenai sistem perpajakan 3) Pemahaman mengenai fungsi perpajakan.	Skala Likert

## Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian [16]. Jadi yang dimaksud populasi adalah seluruh individu yang akan dijadikan obyek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha kecil dan menengah yang ada di kabupaten Sidoarjo. Sebagai kabupaten yang dijuluki Kota UMKM, Sidoarjo memiliki sekitar 878 jenis UMKM yang tersebar di 18 wilayah kecamatan di kabupaten Sidoarjo.

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode purposive sampling. Metode purposive sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan mempertimbangkan syarat-syarat atau karakteristik tertentu.

**Tabel 1. Kriteria Pengambilan Sampel UMKM**

No	Kriteria	Jumlah
1.	UMKM yang dinaungi oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo	878
2.	Ada 4 kecamatan yang memiliki UMKM makanan dan minuman dengan jumlah lebih banyak dari pada jumlah UMKM yang lain	450

3.	UMKM dari 4 Kecamatan yang telah memiliki legalitas usaha	239
4.	UMKM dari 4 Kecamatan yang memiliki jenis produk makanan dan minuman	164

Maka jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berdasarkan criteria pengambilan sampel diatas diperoleh sampel sebanyak 164 UMKM.

#### Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *first order construct* dan *second order construct*. *First order construct* adalah konstruk yang didefinisikan dapat diukur langsung oleh indikator-indikatornya. Sedangkan *second order construct* adalah konstruk tidak diukur langsung oleh indikator akan tetapi melalui dimensi-dimensi atau komponen dari masing-masing konstruk untuk selanjutnya dimensi tersebut baru diukur oleh indikator-indikatornya [17].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### HASIL

##### Analisis Deskriptif

##### Evaluasi *Outer Model* (*Measurement Model*)

Tabel 2. *Outer Loadings* (*Measurement Model*)

Variabel	Indikator	Outer Loadings
Literasi Pajak (X1)	X1.1	0,964
	X1.2	0,784
	X1.3	0,755
	X1.4	0,927
	X1.5	0,715
	X1.6	0,714
	X1.7	0,905
	X1.8	0,840
	X1.9	0,725
	X1.10	0,757
	X1.11	0,865
	X1.12	0,970
	X1.13	0,844
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,856
	X2.2	0,935
	X2.3	0,967
	X2.4	0,858
	X2.5	0,754
Sikap Keuangan (X3)	X3.1	0,704
	X3.2	0,920
	X3.3	0,988
	X3.4	0,840
	X3.5	0,891
Pemahaman Perpajakan (X4)	X4.1	0,971
	X4.2	0,735
	X4.3	0,752
	X4.4	0,707
	X4.5	0,702
	X4.6	0,735
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,703
	Y1.2	0,944
	Y1.3	0,989
	Y1.4	0,990



Y1.5	0,720
Y1.6	0,826
Y1.7	0,756
Y1.8	0,706
Y1.9	0,709
Y1.10	0,764

7 Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS yang ditampilkan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memiliki validitas yang baik karena memiliki loading faktor diatas 0,7. Oleh karena itu, pengujian validitas dengan *outer loadings* telah terpenuhi. Hal ini menunjukkan juga bahwa model pengukuran mempunyai potensi untuk diuji lebih lanjut.

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas konstruk yang bersifat reflektif dalam penelitian ini menggunakan dasar *alpha cronbach*, *composite reliability* dan *average extracted* (AVE) dengan hasil yang menunjukkan bahwa nilai dari semua konstruk lebih besar dari batas minimum *alpha cronbach* lebih besar dari 0,7, *composite reliability* lebih besar atau sama dengan 0.70 dan AVE lebih besar atau sama dengan 0,5 . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

7 **Tabel 3. Composite Reliability dan Average Variance Extracted**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)_	0,997	0,969	0,704	0,735
Kualitas Pelayanan (X2)_	0,971	0,857	0,908	0,626
Literasi Pajak (X1)	0,870	0,983	0,733	0,971
Pemahaman Perpajakan (X4)	0,813	0,823	0,864	0,515
Sikap Keuangan (X3)_	0,736	0,947	0,748	0,897

5 Berdasarkan tabel 3. tersebut menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk adalah lebih besar dari 0,7. Dengan demikian semua konstruk pada model yang diestimasi sudah memenuhi persyaratan *internal consistensi reliability*. Begitu juga dengan melihat nilai *cronbach's alpha* bahwa nilainya lebih besar dari 0,7. Dengan demikian *cronbach's alpha* telah memenuhi persyaratan dan dapat diterima. Nilai AVE dalam tabel tersebut juga menunjukkan lebih besar dari 0,50, maka indikator yang digunakan telah memenuhi syarat validitas konvergen.

5 Selanjutnya mengukur validitas diskriminan yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji validitas diskriminan dilakukan 10 dengan melihat nilai *cross loading*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai *cross loading* sebagaimana di tabel berikut.

**Tabel 4. Nilai Cross Loading**

	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)_	Kualitas Pelayanan (X2)_	Literasi Pajak (X1)	Pemahaman Perpajakan (X4)	Sikap Keuangan (X3)_
X1.1	0,138	0,082	0,396	0,194	-0,009
X1.10	-0,023	0,152	0,214	0,045	0,192
X1.11	0,072	0,319	0,153	-0,005	0,095
X1.12	0,063	0,101	0,141	0,200	0,068
X1.13	0,221	0,273	0,458	0,161	0,067
X1.2	0,202	0,053	0,516	0,110	0,029
X1.3	0,268	0,197	0,656	0,141	0,070
X1.4	0,144	0,119	0,493	-0,038	-0,037

X1.5	0,107	-0,030	<b>0,301</b>	0,042	-0,058
X1.6	0,354	0,180	<b>0,665</b>	0,204	-0,040
X1.7	0,360	0,352	<b>0,564</b>	-0,038	-0,075
X1.8	0,197	0,278	<b>0,377</b>	0,084	-0,049
X1.9	0,143	0,223	<b>0,417</b>	0,127	0,093
X2.1	0,203	<b>0,553</b>	0,150	-0,107	-0,009
X2.2	0,011	<b>0,135</b>	0,024	0,092	-0,134
X2.3	0,116	<b>0,280</b>	0,297	0,154	-0,097
X2.4	0,227	<b>0,586</b>	0,262	0,178	0,068
X2.5	0,307	<b>0,754</b>	0,261	0,112	-0,010
X3.1	0,014	0,039	-0,063	-0,084	<b>0,423</b>
X3.2	-0,012	0,050	-0,062	-0,033	<b>0,409</b>
X3.3	-0,031	0,035	0,007	-0,044	<b>0,650</b>
X3.4	-0,084	-0,038	0,025	0,152	<b>0,840</b>
X3.5	-0,066	0,022	-0,046	-0,003	<b>0,689</b>
X4.1	0,089	0,044	0,098	<b>0,670</b>	0,117
X4.2	0,115	-0,036	0,059	<b>0,735</b>	0,063
X4.3	0,146	0,082	0,254	<b>0,752</b>	0,152
X4.4	0,144	0,211	0,143	<b>0,707</b>	0,032
X4.5	0,107	0,137	0,073	<b>0,702</b>	-0,021
X4.6	0,093	0,146	0,206	<b>0,735</b>	0,027
Y1.1	<b>0,326</b>	0,191	0,237	0,013	-0,051
Y1.10	<b>0,541</b>	0,333	0,242	0,146	0,031
Y1.2	<b>0,204</b>	0,113	0,076	-0,009	-0,080
Y1.3	<b>0,399</b>	0,172	0,184	0,115	-0,109
Y1.4	<b>0,299</b>	0,068	0,131	0,022	-0,046
Y1.5	<b>0,231</b>	0,145	0,074	0,039	0,086
Y1.6	<b>0,483</b>	0,150	0,187	0,076	-0,072
Y1.7	<b>0,462</b>	-0,020	0,231	0,181	-0,110
Y1.8	<b>0,671</b>	0,205	0,365	0,087	-0,008
Y1.9	<b>0,709</b>	0,297	0,293	0,060	-0,088

Dengan melihat tabel 4. diatas menunjukkan bahwa setiap indicator memiliki nilai *loading factor* tertinggi ketika dihubungkan dengan konstruk yang lain. Dengan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau sudah memenuhi persyaratan validitas diskriminan.

Untuk memenuhi validitas diskriminan berikutnya dapat dilakukan dengan membandingkan akar AVE (*square root of average varians extracted*) terhadap setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam suatu model. Setiap model dikatakan memenuhi syarat validitas diskriminan apabila akar AVE setiap konstruk lebih besar dapada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam suatu model. Hasil penelitian ini terkait validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5. Nilai Akar AVE Kriteria Fornell-Larcker**

	Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <sub>-</sub>	Kualitas Pelayanan (X2) <sub>-</sub>	Literasi Pajak (X1)	Pemahaman Perpajakan (X4)	Sikap Keuangan (X3) <sub>-</sub>
--	--	--	---------------------------	---------------------------------	--

Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <sub>2</sub>	0,463				
Kualitas Pelayanan (X2) <sub>2</sub>	0,393	0,512			
Literasi Pajak (X1) <sub>2</sub>	0,476	0,401	0,444		
Pemahaman Perpajakan (X4) <sub>2</sub>	0,167	0,141	0,200	0,717	
Sikap Keuangan (X3) <sub>2</sub>	-0,094	-0,004	-0,004	0,089	0,624

Tabel 5 tersebut menunjukkan bahwa nilai akar AVE pada diagonal lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model ini. Dengan demikian hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa model dengan indikatornya telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

#### Evaluasi Inner model (model Struktural)

**Tabel 6. Nilai R-Square**

	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <sub>2</sub>	0,888	0,870

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil menunjukkan sebagai model yang kuat dengan nilai R-square 0,888 diatas 0,75.

#### Hasil Analisis Koefisien Jalur Inner Model

**Tabel 7. Hasil Pengujian Koefisien Jalur Inner Model**

No	Hubungan Variabel	Koefisien Jalur
1	Literasi Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0,368
2	Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0,235
3	Sikap Keuangan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,979
4	Pemahaman Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,687

Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai koefisien dengan arah positif. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,368. Koefisien bernilai positif memiliki arti hubungan searah antara Literasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai koefisien dengan arah positif. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,235. Koefisien bernilai positif memiliki arti hubungan searah antara Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Sikap Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai koefisien dengan arah positif. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,979. Koefisien bernilai positif memiliki arti hubungan searah antara Sikap Keuangan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai koefisien dengan arah positif. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,687. Koefisien bernilai positif memiliki arti hubungan searah antara Pemahaman Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

#### Pengujian Hipotesis

##### a) Pengaruh Langsung (Direct Effect) Antar Variabel

**Tabel 8. Result for Inner Weight**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (l O/STDEV l)	P Values
Kualitas Pelayanan (X2) <sub>2</sub> → Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <sub>2</sub>	0,235	0,223	0,099	2,371	0,019
Literasi Pajak (X1) <sub>2</sub> → Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <sub>2</sub>	0,368	0,423	0,092	3,982	0,000

<b>Pemahaman Perpajakan (X4) -&gt;</b>	0,687	0,802	0,072	5,395	<b>0,002</b>
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)_</b>					
<b>Sikap Keuangan (X3)_ -&gt;</b>	0,979	0,974	0,120	8,174	<b>0,005</b>
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)_</b>					

Hasil pengujian tersebut dapat diinterpretasikan berdasarkan pengaruh langsung (*direct effect*) antar variabel sebagai berikut:

**1. Literasi Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada tabel hasil pengujian pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa t-statistics dengan nilai 3,982 yang berarti bahwa Literasi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara positif. Dengan P Values 0,000, hal ini dapat dijelaskan bahwa Literasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi Literasi Pajak yang di hadapi akan berdampak pada meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian ini didukung.

**2. Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada tabel hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa t-statistics dengan nilai 2,371 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara positif. Dengan P Values 0,019, hal ini dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak yang di hadapi akan berdampak pada meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian ini didukung.

**3. Sikap Keuangan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada tabel hasil pengujian pengaruh Sikap Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa t-statistics dengan nilai 8,174 yang berarti bahwa Sikap Keuangan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara positif. Dengan P Values 0,005, hal ini dapat dijelaskan bahwa Sikap Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi Sikap Keuangan yang di hadapi akan berdampak pada meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian ini didukung.

**4. Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada tabel hasil pengujian pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa t-statistics dengan nilai 8,174 yang berarti bahwa Pemahaman Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak secara positif. Dengan P Values 0,005, hal ini dapat dijelaskan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi Pemahaman Perpajakan yang di hadapi akan berdampak pada meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian ini didukung.

**Pembahasan**

**1. Literasi Pajak (X1) Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Masyarakat sebagai wajib pajak sudah seharusnya memiliki tingkat literasi pajak yang baik, karena dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak, masyarakat dituntut paham mengenai pajak itu sendiri. Teori yang mendukung pengaruh variabel literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah teori atribusi. Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh factor internal dan eksternal. Literasi pajak ini didapatkan oleh wajib pajak melalui faktor eksternal seperti pendidikan maupun informasi dari wajib pajak lain atau bisa juga melalui sosialisasi yang dilakukan baik oleh Kantor Pelayanan Pajak maupun sosialisasi langsung dari Direktorat Jenderal Perpajakan.

Tingkat literasi pajak yang tinggi dari wajib pajak akan membuat wajib pajak lebih memahami apa sebenarnya fungsi dan manfaat dari pajak bagi kehidupan mereka, bukan berfikir bahwa pajak merupakan suatu beban yang memberatkan. Dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik pula, wajib pajak akan lebih mudah dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh ([18];[19]; [20]; [21]; [22]) yang menyatakan bahwa Literasi Pajak Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh ([23]; [24]) menunjukkan bahwa Literasi Pajak Tidak Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2. Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak (X2) Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh *Tax Payer* juga dipengaruhi oleh *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Ketiga faktor ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri, sedangkan faktor *Tax Payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih ri sekedar pemeriksa.

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE -45/PJ/2007 ditegaskan bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: a. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak (fiskus) memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi wajib pajak. Setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak, fiskus harus memberikan jawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa mempengaruhi wajib pajak. Informasi yang diberikan fiskus kepada wajib pajak harus jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat kepada wajib pajak badan. Petugas pajak harus cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan memuaskan yang diberikan fiskus akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan. Seorang fiskus juga harus bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak. Apabila hal tersebut telah dilakukan maka wajib pajak akan merasa nyaman dan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sehingga persepsi negatif wajib pajak terhadap fiskus akan mulai berkurang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh ([25]; [26]; [27]; [28]; [29]; [30]) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 3. Sikap Keuangan (X3) Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sikap Keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang dapat dilihat dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Perusahaan yang tingkat profitabilitasnya tinggi tidak menjamin likuiditasnya baik. Hal ini dimungkinkan karena rasio profitabilitas dihitung dari laba akuntansi dibagi dengan investasi, aset, atau ekuitas, yang mana laba akuntansi menganut basis akrual. Oleh karena itu, untuk mengukur kondisi keuangan perusahaan, selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas. Profitabilitas perusahaan (*firm profitability*) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya.

Perusahaan yang mempunyai profitabilitas tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (*financial difficulty*) dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak. Demikian juga perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas dan kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi yang lain suatu perusahaan yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata mungkin memiliki dorongan untuk tidak mematuhi kewajiban pajaknya dalam upaya untuk meminimalkan political visibility.

Sikap Keuangan merupakan kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas perusahaan. Profitabilitas perusahaan telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya. Dari hasil penelitian ini, semakin baik kondisi keuangan perusahaan, maka semakin patuh perusahaan tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Arus kas perusahaan tahun pajak terakhir memuaskan dan laba sebelum pajak (*earning before tax*) perusahaan tahun pajak terakhir juga memuaskan, dalam hal ini jika kondisi keuangan perusahaan baik maka perusahaan akan membayarkan pajaknya. Perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas juga mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya. Profitabilitas juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penghasilan bersih perusahaan terkadang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk **13**ak mematuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh ([31] ; [32]; [33]) yang menyatakan bahwa Sikap Keuangan Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan hasil **8**nelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [34] menunjukkan bahwa Sikap Keuangan Tidak Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4. **Pemahaman **12**Perpajakan (X4) Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan di atas dapat diketahui bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pengetahuan mengenai sikap kooperatif wajib pajak badan terhadap pemeriksa pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Jika pada saat dilakukan pemeriksaan, perwakilan dari badan memberikan informasi yang benar dan jelas kepada fiskus, maka pemeriksaan akan berjalan dengan lancar. Setiap wajib pajak juga harus mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat, sehingga besar atau kecil pajak yang ditanggung wajib pajak harus patuh membayarkan pajaknya ke kas negara agar pembangunan dapat terwujud.

Perwakilan badan harus mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membayar pajak dengan benar. Apabila perwakilan badan tidak mengetahui dan memahami itu semua maka perusahaan akan menunda kewajiban perpajakannya. Maka setiap perusahaan harus memiliki perwakilannya yang mumpuni dalam mengurus pajak agar perusahaan dapat patuh dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Perwakilan perusahaan juga harus mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya agar dapat segera memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Dan perlu diingat bahwa pajak bersifat memaksa dan dalam Undang-Undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administratif (denda) dan sanksi pidana (penjara).

Bila seorang wajib pajak telah mengetahui tentang sistem dan Undang-Undang perpajakan yang ada, maka wajib pajak akan dapat memahami kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga timbul kesadaran wajib pajak tersebut **13** dalam melunasi hutang pajaknya dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh ([35] ; [36] [37]) yang menyatakan bahwa Pemahaman Perpajakan Berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## V. KESIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Literasi Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Sikap Keuangan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian UMKM di Sidoarjo.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 5 Variabel yaitu Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Sikap Keuangan, Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

## Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk penelitian dimasa mendatang adalah :

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak
  - a. Diharapkan mencari cara sosialisasi yang lebih efektif bagi UMKM misalnya pemberian modul serta memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala dan berkesinambungan terkait tata cara pelaksanaan perpajakan. Karena berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif masih ditemukan cukup banyak wajib pajak yang belum memiliki NPWP.
  - b. Pelaksanaan sosialisasi tidak hanya dilaksanakan di KPP saja. Tetapi di UMKM center maupun tempat berkumpulnya UMKM binaan Dinas Koperasi dan UMKM maupun titik kumpul lainnya agar dapat menjangkau Wajib Pajak UMKM yang belum terdaftar sebagai wajib pajak. Karena berdasarkan jawaban responden pada kuesioner penelitian masih banyak responden yang belum pernah mendapatkan sosialisasi pajak.
2. Bagi Dinas Koperasi dan UMKM
  - a) Diharapkan dapat memberikan pelatihan terkait pencatatan dan pembukuan keuangan yang lebih intens dan lebih mendalam kepada para pelaku UMKM di Kota Sidoarjo. Karena masih banyak pelaku UMKM yang belum paham terkait pencatatan dan pembukuan keuangan.
3. Bagi UMKM
  - a. UMKM diharapkan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang pajak untuk meningkatkan literasi pajak dengan cara mencari informasi melalui berbagai sumber baik media cetak, elektronik maupun melalui sosialisasi atau penyuluhan yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak atau DJP.
4. Bagi penelitian selanjutnya
  - a. sebaiknya tidak hanya menggunakan metode kuesioner tetapi juga metode wawancara sehingga memperoleh jawab yang lebih luas dan mendalam selain itu peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk menggunakan alat analisis terbaru.
  - b. Disarankan agar peneliti selanjutnya melakukan penelitian sejenis dengan menambahkan variabel lain seperti sosialisasi perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan lain sebagainya dengan skala penelitian yang lebih luas sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang senantiasa memberi dukungan baik materil maupun do'a dan kasih sayang.
2. Bapak Sriyono, Drs., MM., Dr selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. Haryuda, "Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kondisi Keuangan Serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan ( Studi Kasus Pada Kpp Pratama Sukoharjo )," *Univ. Muhammadiyah Surakarta*, Vol. 1, 2013.
- [2] A. Fatima, "Kondisi Keuangan Dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Afre (Accounting Financ. Rev.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 98–106, 2019, Doi: 10.26905/Afr.V2i2.3172.
- [3] Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2013.
- [4] A. A. Utami, K. Umam, And T. Djuhartono, "Penyuluhan Literasi Pajak Berbasis Komunikasi Publik Di Pt Zaf Intemasional," 2019.
- [5] D. Anggraini, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat," 2020.
- [6] D. T. Awaloedin, E. Indriyanto, And L. Meldiyani, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," Vol. 5, Pp. 227–243, 2020.
- [7] D. Fitria, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jabe (Journal Appl. Bus. Econ.*, Vol. 4, No. 1, P. 30, 2017, Doi: 10.30998/Jabe.V4i1.1905.

- [8] F. Heider, *Thepsychology Of Interpersonal Relations*. New York: Wiley, 1958.
- [9] G. Çetin Gerger, F. Bakar Türeğün, And A. Gerçek, "The Importance Of Tax Literacy In Tax Compliance, Suggestions To Be Developed In The Case Of Country Applications," *34. Int. Public Financ. Conf.*, Pp. 209–215, 2019, Doi: 10.26650/Pb/Ss10.2019.001.032.
- [10] Ghozali, "Metode Penelitian," *J. Chem. Inf. Model.*, Vol. 53, No. 9, Pp. 1689–1699, 2018.
- [11] H. Fathurrohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan," 2020.
- [12] Hendrawati, M. Pramudianti, And K. Abidin, "Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Selama Pandemi Covid-19," *Audit Account. Guid.*, Vol. 04, No. 01, Pp. 557–583, 2018, Doi: 10.1002/9781119558361.Ch20.
- [13] H. Juliansyah And Shaleha Ulfa, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku," *J. Bisnis Dan Ekon.*, Vol. 22, No. 2, Pp. 154–170, 2015.
- [14] I. Wayan Sukada, "Implementasi Compliance Risk Management (Crm) Dalam Rangka Ekstensifikasi." 2020.
- [15] J. H. Mustakini, "Metode Penelitian Bisnis. Edisi Ke-6. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada." 2014.
- [16] J. O. Alabede, Z. B. Z. Ariffin, And K. Idris, "The Moderating Effect Of Financial Condition On The Factors Influencing Taxpayer's Compliance Behaviour In Nigeria," *J. Accounting, Financ. Econ.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 42–53, 2011.
- [17] Mardiasmo, *Perpajakan*. 2018.
- [18] M. Bornman, M. M. Wassermann, And O. Rubric, "Tax Literacy In The Digital Economy M Com (Taxation) Ca(Sa)," *Ejournal Tax Res.*, No. Xx, Pp. 1–17, 2018.
- [19] Musfira, *Analisis Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Mannanti Kec. Tellu Limpoe Kab. Sinjai*. 2021.
- [20] M. Julianti, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating," *Diponegoro J. Account.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 793–807, 2014.
- [21] N. N. Yuliatic And A. K. Fauzi, "Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm," *Akutansi Bisnis Manaj. ( Abm )*, Vol. 27, No. 2, 2020, Doi: 10.35606/Jabm.V27i2.668.
- [22] Narma, "Pengaruh Motivasi, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Melalui Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *J. Ilm. Ilmu Manaj.*, Vol. 8, No. 1, Pp. 42–53, 2021.
- [23] O. Lisa And B. Hermanto, "The Effect Of Tax Amnesty And Taxpayer Awareness To Taxpayer Compliance With Financial Condition As Intervening Variable," *Int. Res. J. Manag. It Soc. Sci.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1–10, 2018.
- [24] S. Resmi, R. W. Pahlevi, And F. Sayekti, "The Effect Of Financial And Taxation Literation On Competitive Advantages And Business Performance: A Case Study In Indonesia," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, Vol. 8, No. 2, Pp. 963–971, 2021, Doi: 10.13106/Jafeb.2021.Vol8.No2.0963.
- [25] S. P. T. Mutia, "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang)," *Artik. Ilm.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 2–29, 2014.
- [26] S. Ilhamsyah, M. G. W. Endang, And R. Y. Dewantara, "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)," 2016.
- [27] S. Aryandini, E. Savitri, And M. Wiguna, "Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru," *J. Online Mhs. Fak. Ekon. Univ. Riau*, Vol. 3, No. 1, Pp. 1463–1477, 2016.
- [28] S. Kumadji, Pasca Rizki Dwi Ananda And A. Husaini, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)," *Ekp*, Vol. 13, No. 3, Pp. 1576–1580, 2015.
- [29] S. Subadriyah And P. Harto, "Determinants Of Personal Tax Compliance," *Accounting*, Vol. 7, No. 7, Pp. 1675–1680, 2021, Doi: 10.5267/J.Ac.2021.5.002.
- [30] S. Mory, "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kpp Pratama Tanjung B)," *J. Akunt. Fak. Ekon. Univ. Marit. Raja Ali Haji*, Pp. 1–20, 2015.
- [31] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Cv Alfabeta*. 2017.



- [32] T. M. Mekonen, "The Moderating Of Financial Condition On Tax Compliance Behavior : Evidence From Mekelle City," *Res. J. Financ. Account.*, Vol. 6, No. 15, Pp. 87–117, 2015.
- [33] T. Brackin, "Taxation As A Component Of Financial Literacy – How Literate Are Australians In Relation To Taxation?," No. March, Pp. 1–299, 2014.
- [34] T. D. Aryatika And T. Mildawati, "Pengaruh Kesadaran, Modernisasi Sistem Administrasi, Kondisi Keuangan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *J. Ilmu Dan Ris. Akunt.*, Vol. 10, No. 4, 2021.
- [35] V. I. Sari, *Pengaruh Literasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Semarang Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating*, No. 2. 2019.
- [36] V. A. Koretskaya-Garmash, "Taxation Awareness And Its Impact On Financial Literacy," *J. Tax Reform*, Vol. 3, No. 2, Pp. 131–148, 2017, Doi: 10.15826/Jtr.2017.3.2.036.
- [37] W. Agustiniingsih And I. Isroah, "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta," *Nominal, Barom. Ris. Akunt. Dan Manaj.*, Vol. 5, No. 2, 2016, Doi: 10.21831/Nominal.V5i2.11729.

ARTIKEL

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 eprints.mdp.ac.id 1%  
Internet Source

2 eprints.umg.ac.id 1%  
Internet Source

3 Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Makassar 1%  
Student Paper

4 konsultasiskripsi.com 1%  
Internet Source

5 scholar.unand.ac.id 1%  
Internet Source

6 elib.unikom.ac.id 1%  
Internet Source

7 journal.unusida.ac.id 1%  
Internet Source

8 ejournal-binainsani.ac.id 1%  
Internet Source

republikjatim.com

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1 %
11	ekonomiowenlumenta.blogspot.com Internet Source	1 %
12	repository.usu.ac.id Internet Source	1 %
13	edoc.pub Internet Source	1 %
14	Nedi Hendri. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA UMKM DI KOTA METRO", Akuisisi: Jurnal Akuntansi, 2016 Publication	1 %

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%