

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KETEGASAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DENGAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*
DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

Nama : Tia Mayanda Nisya
NPM : 2005170254
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam Ujian Tugas Akhir yang diselenggarakan pada hari Kamis, Tanggal 29 Agustus 2024, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

Nama
NPM
Program Studi
Konsentrasi
Judul Skripsi

MEMUTUSKAN
: TIA MAYANDA NISYA
: 2005170254
: AKUNTANSI
: AKUNTANSI PERPAJAKAN
: PENGUJUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
KETELEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK LEBIH DENGAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS - SEBAGAI VARIABEL MODERATING DI KPP
PRAYAMA MEDAN TIMUR

Dinyatakan

: (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

PENGUJI I



(Hj. HAFSAL S.E., M.Si)

TIM PENGUJI

PENGUJI II



(KHAIREL ANWAR PULUNGAN, SE., M.Si)

UMSU

Ponimbang

Unggul | Cerdas | Terpercaya

(PANDAPOTIAN RITONGA, SE., M.Si)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA)



(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan Telp. 061-6624567 Kode Pos 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : TIA MAYANDA NISYA
N.P.M : 2005170254
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, Agustus 2024

Pembimbing Tugas Akhir

(PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si.)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)



(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567
Website: <http://www.umsu.ac.id>. Email: rector@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Tia Mayanda Nisya
NPM : 2005170254
Nama Dosen Pembimbing : Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel *Moderating* Di KPP Pratama Medan Timur

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	latar belakang di penuhi	11/7 2024	[Signature]
Bab 2	teori, tujuan & fungsi pemerintah latar belakang di penuhi		[Signature]
Bab 3	definisi & sampel & populasi		[Signature]
Bab 4	jenis & pelaksanaan - perubahan ke arah dgn jenis & pelaksana tindakan kewenangan & cara sehingga harus saran serta dgn bimbingan ditusi 5 dosen ahli		[Signature]
Daftar Pustaka			[Signature]
Persetujuan Ujian Tugas Akhir	[Signature] [Signature]	29/7 2024	[Signature]

Medan, Juli 2024

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi Akuntansi

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. H. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

(Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : TIA MAYANDA NISYA

N.P.M : 2005170254

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM DENGAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL
MODERATING DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri., kecuali pad bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



TIA MAYANDA NISYA

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Tia Mayanda Nisya

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

tyamayandanisya@gmail.com

Penelitian ini menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Medan Timur, dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Data dari KPP Pratama Medan Timur menunjukkan adanya penurunan persentase pelaporan SPT UMKM, dengan tren penurunan tertinggi terjadi pada tahun 2023. Populasi penelitian mencakup lebih dari tiga ribu pelaku UMKM di Kota Medan Timur yang belum mematuhi kewajiban perpajakan. Sampel penelitian terdiri dari hampir seratus wajib pajak orang pribadi dan badan yang merupakan pelaku UMKM di wilayah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) yang dianalisis menggunakan perangkat lunak Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kualitas pelayanan fiskus tidak secara signifikan memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan maupun ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE AND TAX PENALTY ENFORCEMENT ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE WITH THE QUALITY OF TAX SERVICE AS A MODERATING VARIABLE AT KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Tia Mayanda Nisya

Accounting Study Program

Faculty of Economics and Business

University of Muhammadiyah Sumatera Utara

tyamayandanisya@gmail.com

This study analyzes the influence of tax knowledge and tax penalty enforcement on MSME taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur, with the quality of tax service as a moderating variable. Data from KPP Pratama Medan Timur indicate a decline in the percentage of MSME tax return submissions, with the most significant decrease occurring in 2023. The population of this study consists of over three thousand MSME operators in Medan Timur who have not complied with their tax obligations. The sample includes nearly one hundred individual and corporate taxpayers who are MSME operators in the area. This research employs a quantitative data analysis method using Partial Least Square (PLS) and is analyzed with Smart PLS software. The results show that tax knowledge and tax penalty enforcement have a significant effect on taxpayer compliance. However, the quality of tax service does not significantly moderate the influence of tax knowledge or tax penalty enforcement on taxpayer compliance. Overall, these three variables collectively influence taxpayer compliance in this study.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Penalty Enforcement, Taxpayer Compliance, Quality of Tax Service

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala karunia dan ridho-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel *Moderating* Di KPP Pratama Medan Timur” ini dapat diselesaikan.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) dalam bidang keahlian akuntansi Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Di dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan dan kesehatan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir penulis. Serta orang tua, Ayah saya Ade Temyara dan **Rinto**, serta Ibunda saya **Ira Maya Sofa** yang telah berjasa dalam membesarkan saya dan mensupport semua kebutuhan saya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, MAP**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si, CMA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si.** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si, CA, CPA** sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si** selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan proposal tugas akhir ini.
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak/Ibu Pimpinan dan seluruh staff KPP Pratama Medan Timur yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
10. Adik-adik saya beserta keluarga besar, Bunda **Ismayanti**, Bunda **Santi** dan Om **Raymond** yang sudah banyak membantu penulis baik dari segi moril maupun materil.
11. Sahabat-sahabat saya **Nurul Qamariah Tanjung** dan **Poppy Dea Ilsanti** yang sudah menjadi keluarga bagi penulis, juga kepada **Tonggo Tuti Elfrido Sinaga**, **Mia Amalia** dan **Nur Iqra' Putri Lubis** yang selalu memberikan dukungan untuk penulis selama mengikuti pendidikan.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu, maupun sumber pustaka, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan memerlukan pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh

sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tugas akhir ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti yang memerlukannya sebagai bahan referensi di kemudian hari.

Medan, 2024

Hormat Saya,

TIA MAYANDA NISYA
NPM. 2005170254

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Risk Aversion	9
2.1.2 Teori Atribusi	9
2.1.3 Pajak	10
2.1.4 Fungsi Pajak	12
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	13
2.3 Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018	14
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh	16
2.5 Pengetahuan Perpajakan	17
2.5.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan	17
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan	19
2.5.3 Indikator-indikator Pengetahuan perpajakan	20
2.6 Ketegasan Sanksi Pajak	21
2.6.1 Pengertian Sanksi Pajak	21
2.6.2 Jenis Sanksi Perpajakan	21

2.6.3 Indikator Ketegasan Sanksi Pajak.....	25
2.7 Pelayanan Fiskus	26
2.7.1 Pengertian Pelayanan Fiskus	26
2.7.2 Indikator Pelayanan Fiskus	27
2.8 Penelitian Terdahulu.....	29
2.9 Kerangka Konseptual	31
2.10 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Defenisi Operasional	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Jenis Data.....	38
3.6 Pengujian Instrumen.....	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	40
3.7.2 Analisis SEM (Structural Equation Modeling).....	41
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	41
3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) atau Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Deskriptif kuesioner Penelitian.....	46
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
4.2.2 Analisis Inner Model	57
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian	61

BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	4
Tabel 2.1.....	14
Tabel 2.2.....	29
Tabel 3.1.....	34
Tabel 3.2.....	36
Tabel 3.3.....	38
Tabel 4.1.....	46
Tabel 4.2.....	47
Tabel 4.3.....	47
Tabel 4.4.....	48
Tabel 4.5.....	49
Tabel 4.6.....	49
Tabel 4.7.....	50
Tabel 4.8.....	50
Tabel 4.9.....	52
Tabel 4.10.....	53
Tabel 4.11.....	53
Tabel 4.12.....	54
Tabel 4.13.....	55
Tabel 4.14.....	55
Tabel 4.15.....	56
Tabel 4.16.....	57
Tabel 4.17.....	57
Tabel 4.18.....	59
Tabel 4.19.....	59
Tabel 4.20.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Analisis Outer Model.....	52
Gambar 4.2 Output Bootstrapping.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam pembangunan Indonesia. Dana yang dikumpulkan dari pajak digunakan untuk menyediakan berbagai layanan publik, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Mengingat pentingnya pajak bagi pembangunan nasional, target penerimaan pajak di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Defenisi pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (KUP) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Arifin, 2018).

Berlandaskan statistic yang dikumpulkan dari Kementrian Keuangan RI, persentase tahunan pendapatan negara memperlihatkan pajak ialah sumber pendapatan terbesar, diikuti oleh sumber pendapatan lainnya. Terdapat berbagai jenis pajak di Indonesia, salah satu yang sering dianggap penting ialah pajak pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Namun, pengawasan pada UKM belum memadai. Ini yang menjadi kesulitan bagi Ditjen Pajak dimana cara untuk meningkatkan kepatuhan serta kontribusi pendapatan UMKM (Pramesthi, 2023).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) umumnya memberikan potensi sangat besar dalam mengembangkan perekonomian suatu Negara. UMKM sebagai

salah satu pilar dan fondasi perekonomian negara dapat berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan masyarakat dari kalangan bawah dan menengah bahkan Produk Domestik Bruto (PDB) melalui optimalisasi pendapatan dari sektor pajak (Dahrani et al., 2022). Hal ini terlihat dari data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. Saat ini terdapat 65,5 juta UMKM dengan kontribusi mencapai 61% terhadap PDB negara. Selain itu, dari segi penyerapan tenaga kerja UMKM mampu menyerap sekitar 97% dari total tenaga kerja di Indonesia.

Melalui peningkatan jumlah UMKM, seharusnya juga diikuti oleh peningkatan penerimaan pajak dari UMKM. Namun pada kenyataannya pembayaran pajak menjadi regulasi yang kerap diabaikan oleh pelaku UMKM. Dari sekitar 60 juta pelaku UMKM di Indonesia, hanya 2,5% saja atau sekitar 1,5 juta pelaku UMKM yang melaporkan pajaknya. Pajak masih dipandang sebagai beban yang harus dihindari dengan segala cara oleh UKM.

Pada 1 Juli 2013, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang mengenai wajib pajak bagi UMKM yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 mengenai peraturan pemerintah yakni menetapkan skema khusus yaitu pajak penghasilan final (PPh) 1% dari total penghasilan yang diperoleh bagi para UMKM dengan omzet hingga RP 4,8 miliar per tahunnya. Pemerintah menurunkan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5% yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Kebijakan penurunan tarif ini diharapkan bisa

dimanfaatkan oleh pelaku UMKM untuk mengembangkan usahanya menjadi lebih baik lagi.

Sementara Direktur Jenderal Pajak bertanggung jawab dalam memaksimalkan pemungutan pajak, wajib pajak juga harus berperan aktif. Di Indonesia, system perpajakan saat ini sedang bertransisi dari *Official Assessment* ke *Self Assessment*. Artinya, wajib pajak diserahkan tanggung jawab guna memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri. Pelaksanaan sistem *self assesment* ini menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dan membutuhkan kepatuhan yang tinggi (Hafsah, 2017)

Kota Medan merupakan salah satu kota yang memiliki pertumbuhan UMKM yang cukup pesat di Provinsi Sumatera Utara. UMKM di kota ini berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan perkapita, dan penggerak ekonomi lokal. Namun, seperti halnya UMKM di banyak daerah, pelaku UMKM di Medan juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk pemahaman tentang aturan pajak, kesiapan dalam membayar pajak, serta kesadaran tentang pentingnya peran pajak dalam pembangunan ekonomi dan pelayanan public.

Saat ini tercatat sebanyak 38.343 UMKM yang terdata di aplikasi sistem pendataan Koperasi dan UMKM (DISPOKUM) Kota Medan. Dari jumlah tersebut 1.875 UMKM yang sudah mendaftarkan sebagai binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan, namun hanya sekitar 40% pelaku UMKM yang memiliki NPWP. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Medan masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan PP Nomor 23 Tahun 2018.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak UMKM Terdaftar dan Realisasi Penerimaan Pajak UMKM

Tahun Pajak	Wajib Pajak UMKM Terdaftar	Wajib Pajak UMKM yang Melaporkan SPT	Persentase Wajib Pajak Laporan	Realisasi Penerimaan Pajak UMKM
2019	7.229	6.373	88,1%	Rp 36.725.332.044
2020	7.976	6.343	79,5%	Rp 27.442.942.535
2021	8.656	6.637	76,6%	Rp 29.244.673.612
2022	9.465	7.079	74,7%	Rp 35.222.443.644
2023	10.051	6.908	68,7%	Rp 36.899.063.036

Sumber: KPP Pratama Medan Timur 2024

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa meskipun jumlah wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, terjadi tren penurunan dalam persentase wajib pajak UMKM yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak hingga puncaknya pada tahun 2023 sebesar 68,7%. Dengan total wajib pajak yang tidak patuh dalam pelaporan pajaknya yaitu sebanyak 3.143 orang. Selain itu, terdapat fluktuasi yang signifikan dalam realisasi penerimaan pajak UMKM di KPP Pratama Medan Timur dari tahun 2019 hingga 2023. Hal ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam kepatuhan pajak UMKM, baik dalam hal pelaporan maupun pembayaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh tiap wajib pajak mengenai hak dan kewajiban pajaknya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Dengan adanya pelayanan dari pegawai pajak

yang ramah dan mempunyai sikap sopan tentunya akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan akan dengan sendirinya mematuhi peraturan perpajakan berlaku (Bahri, 2020).

Hasil penelitian (Putri dan Setiawan, 2017); (Sabila and Furqon, 2020); (Syamsudin and Amiruddin, 2021) dan jurnal internasional (Yunianti et al. 2019) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemberian sanksi perpajakan bagi pelanggar pajak juga akan menjadi efek jera di kemudian hari. Tujuan pengenaan sanksi perpajakan ialah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebab sanksi seringkali merugikan pelanggar. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumayanthi dan Suprasto, 2019); (Brata et al., 2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suprihati, 2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian yang dilakukan (Supadmi, 2016) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Penelitian (Satria, 2023) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian (Iisdiana, 2021), yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi

Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi, juga menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian di atas, selanjutnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating di KPP Pratama Medan Timur”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang akan menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Terjadi peningkatan jumlah wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur dari tahun 2019 hingga 2023. Namun, terdapat tren penurunan dalam persentase wajib pajak UMKM yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak selama periode yang sama.
2. Terjadi fluktuasi yang signifikan dalam realisasi penerimaan pajak UMKM di KPP Pratama Medan Timur dari tahun 2019 hingga 2023.
3. Adanya perbedaan yang mencolok antara jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar dan jumlah wajib pajak UMKM yang melaporkan SPT pajak, menunjukkan potensi rendahnya tingkat kepatuhan pajak di kalangan UMKM.

4. Terdapat 3.143 wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pada tahun 2023.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur?
2. Apakah ada pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara ketegasan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

1. Bagi penulis, dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan pemahaman penulis dalam menganalisis suatu masalah lain yang mungkin timbul dikemudian hari.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur atas hasil kinerja, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam memperbaiki kinerja sehingga berjalan dengan baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Risk Aversion

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori yang diungkapkan oleh (Allingham, 1972) yakni Risk Aversion Theory. Teori ini melihat kepatuhan pajak dari perspektif ekonomika. Teori ini berpendapat bahwa tidak ada seorangpun wajib pajak yang dengan sukarela membayar pajak, sehingga dalam membayar pajak (risk aversion) individu akan lebih sering menentang (Allingham, 1972). Keputusan tentang berapa yang akan dilaporkan sangat tergantung dengan keputusan individu dari pembayar pajak, tidak mungkin mengharapkan kepatuhan pajak seratus persen karena berdasarkan risk aversion theory membayar pajak bukanlah sesuatu yang menyenangkan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan individu patuh dalam membayar pajak, yakni faktor internal dan eksternal. Pengaruh internal seperti pengetahuan pajak sedangkan pengaruh eksternal yakni ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi ialah pengamatan yang dilakukan oleh seorang individu terhadap perilaku seseorang dengan memiliki tujuan. Tujuan tersebut adalah untuk mengetahui factor apa saja yang bisa mempengaruhi sikap dan perilaku para pelaku. Kemudian setelah melakukan pengamatan, individu bisa menentukan penyebab dan aspek internal atau eksternal yang mempengaruhi para pelaku (Setiaji & Nisak, 2017). Teori atribusi ini memprediksi seseorang akan berusaha untuk mencari tahu

alasan mengapa seorang individu melakukan aktivitas yang mereka jalani, dalam penerapannya asumsi ini menjelaskan bahwa fenomena atau factor apa yang akan mempengaruhi sikap manusia. Dalam teori atribusi digambarkan bagaimana diri sendiri (internal) dan sikap dari orang lain (eksternal) dapat memengaruhi perilaku atau Tindakan seseorang. Tindakan seseorang yang disebabkan oleh factor internal adalah segala perilaku dalam diri seseorang yang dapat dikontrol oleh orang itu sendiri. Sedangkan tindakan seseorang yang disebabkan oleh factor eksternal adalah segala perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh tingkah laku dan Tindakan orang lain atau lingkungan sekitar (Ayem & Novitasari, 2018).

Keterkaitan antara teori atribusi dengan penelitian yang dilakukan adalah bagaimana cara wajib pajak pelaku UMKM menentukan kepatuhan pajaknya yang dapat dipengaruhi oleh factor dari dalam diri wajib pajak (internal) dan factor dari luar diri wajib pajak (eksternal). Faktor dari dalam diri wajib pajak yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM berupa pengetahuan perpajakan. Sedangkan factor dari luar diri wajib pajak yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM adalah ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebagai akibat lingkungan eksternal.

2.1.3 Pajak

Pajak (Tax) adalah iuran wajib dari rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak menerima imbalan jasa secara langsung guna membiayai berbagai pengeluaran umum. Oleh karena itu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara sehingga pemungutannya dapat dipaksakan, baik secara perorangan maupun dalam bentuk badan usaha (Hanum, 2018).

Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah mengakomodir mengenai hak dan kewajiban wajib pajak (Hafsah & Hanum, 2021). Kewajiban dimaksud yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak meliputi kewajiban mendaftarkan diri, kewajiban pembayaran, pemotongan / pemungutan, dan pelaporan pajak, kewajiban dalam hal dilakukan pemeriksaan pajak, dan kewajiban memberikan data. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), (Faisal, 2019) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Unsur-unsur yang ada pada definisi pajak yaitu:

1. Iuran dari rakyat kepada negara yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)
2. Berdasarkan undang-undang pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, maksudnya dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Maksudnya pajak digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara bersifat memaksa

berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara (Hanoum, 2022).

2.1.4 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) terdapat dua fungsi pajak, yaitu budgetair dan fungsi regularend:

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak adalah salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya yang ditempuh dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan lainnya.

2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak sebagai fungsi pengatur, artinya pajak merupakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan di luar bidang keuangan (Resmi, 2017).

2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

1. *Official Assessment System*, yaitu suatu sistem pemungutan yang memberi tanggung jawab kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2. *Self Assessment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.
3. *Withholding System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi tanggung jawab kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *Withholding System* yaitu: Tanggung jawab menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, selain fiskus dan Wajib Pajak (Faisal, 2019).

2.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 mengemukakan berbagai definisi yang mengklasifikasikan entitas berlandaskan pengamatan dua aspek yakni kekayaan bersih (asset) serta output penjualan (omset). Usaha mikro ialah badan usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha kecil. Selain itu, usaha kecil ialah usaha ekonomi produktif yang beroperasi secara mandiri serta dijalankan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak Badan usaha atau cabang badan usaha yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian dari usaha menengah atau usaha besar, baik langsung atau tidak langsung. Sementara usaha menengah ialah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri serta dijalankan oleh orang atau badan hukum yang bukan merupakan anak badan usaha atau cabang dari suatu badan usaha yang dimiliki, dikuasai, atau bergabung dengan usaha kecil atau besar, baik secara langsung, serta tidak langsung.

Tabel 2.1
Kriteria UMKM

Kriteria	Mikro	Kecil	Menengah
Aset	Paling banyak Rp. 50.000.000	Rp. 50.000.000-Rp. 500.000.000	Rp. 500.000.000- Rp.10.000.000.000
Omset	Paling banyak Rp. 300.000.000	Rp. 300.000.000-Rp. 2.500.000.000	Rp. 2.500.000.000- Rp. 10.000.000.000

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro

2.3 Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018

Pajak penghasilan pengusaha perorangan (UMKM) adalah perubahan tarif pajak final dari 0,5% (PP No.23/2018) menjadi 0% atau tidak dikenai pajak untuk peredaran bruto setahun sampai dengan Rp 500 juta Pajak penghasilan bagi pelaku usaha kecil menengah dengan omset tertentu dikenakan PPh sesuai dengan PP No. 23/2018 (pajak UMKM). Dalam UU HPP juga diatur kembali tentang ketentuan dalam UU PPh terkait WP Pribadi Pengusaha yang terbebas dari pengenaan pajak penghasilan dengan menetapkan jumlah peredaran bruto hingga Rp500.000.000 setahun tidak dikenai PPh. Dengan adanya batas peredaran bruto (serupa dengan PTKP untuk WP OP sebagai karyawan) yang tidak dikenai PPh ini, artinya bagi UMKM atau WP orang pribadi dengan penghasilan di atas batas peredaran bruto yang tidak dikenai PPh, maka jumlah PPh yang dibayarkan menjadi lebih kecil.

UU HPP memberikan dampak positif bagi wajib pajak orang pribadi UMKM dengan memberikan tarif 0% jika peredaran bruto (omzet) Rp500 juta, hal ini berbeda dengan sebelum ada UU HPP yaitu PP No. 23/2018 dikenai pajak 0,5% dari omzet setiap bulannya. Peredaran bruto tidak kena pajak ini serupa dengan PTKP dalam perhitungan PKP wajib pajak orang pribadi.

Dari sisi masa pemberlakuan UU No.23/2018, jangka waktu untuk badan usaha tahun 2021 adalah tahun terakhir mendapatkan insentif untuk menggunakan pajak UMKM setelah berakhirnya insentif maka akan berlaku tarif normal, dengan

demikian akan dikenakan tarif umum sesuai dengan UU PPh menggunakan Pasal 17 UU PPh, yang mengatur pengenaan pajak penghasilan berbasis penghasilan neto. Pengenaan pajak berdasarkan penghasilan neto dinilai lebih ideal untuk mengukur kemampuan membayar pajak, dibandingkan perhitungan berbasis penghasilan bruto. Dasar pengenaan PPh berdasar penghasilan neto paling sesuai dengan asas equality dalam pemungutan pajak, yang mensyaratkan bahwa pajak harus bersifat adil dan merata, dalam artian pengenaannya harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak (ability to pay).

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Saragih (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, hal ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan merupakan kunci utama akan tercapainya realisasi penerimaan pajak pada suatu negara yang nantinya digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat bersama (Dahrani, 2021). Ada dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakikat kewajiban itu. Misalnya menyampaikan SPT PPh sebelum 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dengan mengabaikan apakah isi Surat Pemberitahuan (SPT)

PPh tersebut sudah benar atau belum dan hal yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum 31 Maret.

2. Kepatuhan Materil

Kepatuhan Materil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakikat kewajiban perpajakannya. Disini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan tanggal penyampaian SPT PPh juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi SPT PPh tersebut. Jadi dapat disimpulkan pengertian dari kepatuhan wajib pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya pemeriksaan ataupun sanksi yang diberikan dan secara sukarela mau membayar kewajibannya berupa pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 544/KMK.04/2000, kriteria wajib pajak patuh adalah:

1. Wajib Pajak Patuh

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2. Tepat Waktu

Tepat waktu menyampaikan SPT meliputi penyampaian SPT yang tidak terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai 20 November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat tersebut telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya.

2.5 Pengetahuan Perpajakan

2.5.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) mendefinisikan pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil (Mardiasmo, 2016).

Menurut Nugroho dan Zulaikha (2016) pengetahuan pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan sistem perpajakan yang baru akan memberikan wawasan yang luas kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum serta segala tata cara perpajakannya, meliputi: cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Di Indonesia menganut sistem self assesment, sehingga wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya.

Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih & Yulianawati, 2018).

Menurut Pohan (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif

pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya.

2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Notoatmojo (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Pendidikan, adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
- b. Pekerjaan, adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.
- c. Umur, adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati.

2. Factor Eksternal

- a. Faktor lingkungan, adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.
- b. Sosial budaya, adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat (Notoadmodjo 2013).

2.5.3 Indikator-indikator Pengetahuan perpajakan

Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui fungsi pajak, adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran, adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui sanksi pajak, adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Lokasi pembayaran, pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak (Wardani and Rumiyatun 2017).

Menurut Khasanah, indikator-indikator pengetahuan pajak sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia (Khasanah 2013)

Berdasarkan beberapa indikator tersebut, dapat disimpulkan indikator yang digunakan adalah:

1. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.

4. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

2.6 Ketegasan Sanksi Pajak

2.6.1 Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Hanum, 2018).

Sanksi pajak adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi pajak merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan dengan cara membayar uang (Mardiasmo, 2018). Sanksi juga didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan (Suhendri, 2018). Sanksi adalah suatu langkah hukuman yang dijatuhkan oleh negara atau kelompok tertentu karena terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi), atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk terciptanya kepatuhan pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.6.2 Jenis Sanksi Perpajakan

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma

perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan administrasi dan sanksi pidana. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itu sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Namun jika kita teliti lebih jauh, tujuan pemberian sanksi bisa dimaknai sebagai suatu cara menambah penerimaan negara terlebih apabila besaran sanksi yang dikenakan tergolong pada nilai nominal yang cukup besar jumlahnya. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, adapun jenis-jenis sanksi perpajakan sebagai berikut:

1. Sanksi Administratif

Sanksi administrasi berupa denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum politik. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan. Sanksi administrasi terdiri atas tiga macam, yaitu:

- a. Denda

Sanksi Denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-undang Perpajakan. Terkait besarannya, denda dapat

ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

b. Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Perhitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara, sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak/kurang bayar. Tetapi, dalam hal Wajib pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga lagi. Perbedaan lainnya dengan bunga utang pada umumnya adalah sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan pada dasarnya dihitung 1 (satu) bulan penuh. Dengan kata lain, bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh atau tidak dihitung secara harian.

c. Kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian.

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu:

a. Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib pajak yang melanggar ketentuan

peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana itu diganti dengan pidana kurungan.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.6.3 Indikator Ketegasan Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012), Indikator Sanksi Perpajakan meliputi:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.

3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), adapun Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.7 Pelayanan Fiskus

2.7.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah and Indriani, 2017). Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Rachman, 2018). Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Prabudi, 2019).

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam

memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak.

2.7.2 Indikator Pelayanan Fiskus

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana sikap petugas pajak, memberikan mutu pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Seorang petugas fiskus yang baik, ramah, sopan dan memiliki hati yang melayani akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak itu sendiri sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge) dan pengalaman (experience) dalam hal ini kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dalam penelitian Parasuman (2016) yang menyatakan ada 5 dimensi kualitas jasa ialah:

1. *Tangible*, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
 - a. Cara petugas pajak berbusana sesuai dengan tuntutan tugas
 - b. Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai
 - c. Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP Pratama Medan Timur
2. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
 - a. Pelayanan petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan
 - b. Petugas pajak melayani wajib pajak sesuai dengan kebutuhannya

- c. Petugas pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, lengkap dan benar
3. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- a. Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak
 - b. Fiskus dalam memberikan penjelasan terhadap wajib pajak
 - c. Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak
 - d. Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya
 - e. Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan
4. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dalam pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak (*fiskus*) kepada wajib pajak.
- a. Tanggapan fiskus dalam memberikan solusi atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodir keluhan Wajib Pajak
 - b. Tanggapan fiskus terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak
5. *Empathy*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.
- a. Perhatian khusus yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak (Parasuraman, 2016).
- Pelayanan Fiskus dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:
- 1) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang di kenakan.
 - 2) Fiskus telah memberikan pelayanan pajak secara prosedur

- 3) Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien (Yusreza Ferry 2020).

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dapat ditemukan dalam dunia akademisi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat banyak teori yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, begitu pula dengan variabel moderating diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Variabel	kesimpulan
1	Afeni Maxuel, Anita Primastiwi, (2021)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Umkm ECommerce	Sosialisasi Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Kepatuhan Wajib pajak (Y)	Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce.
2	Muhammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartonto (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Pekerjaan Bebas (Z)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas fiskus, sanksi perpajakan dan kualitas wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Salatiga.
3	Dahniar (2018)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Medan Timur		1. Rendahnya kesadaran Wajib pajak dalam membayar pajak mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak UMKM

				<p>pada KPP Pratama Medan Timur dengan dilakukannya sosialisasi dan penyuluhan secara luas terhadap wajib pajak yang berada di sekitar lingkungan fiskus</p> <p>3. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 ini memberikan dampak yang positif dan negatif bagi tingkat kepatuhan wajib pajak</p>
4	Narti Eka Putri dan Nurhasanah (2019)	Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sanksi Pajak terkait dengan Kepatuhan Wajib Pajak UKM (Studi Kasus: Pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur)	Sosialisasi Pajak (X1), Tingkat Pendidikan (X2), Sanksi Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM yang ada di Kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018. Sedangkan tingkat pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM yang ada di kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pajak yang diperoleh dari Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dianggap berpengaruh dalam penerimaan negara</p>
5	Fatiya Kamila Hanoum (2022)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kpp Pratama Binjai	Kesadaran (X1) Pengetahuan Perpajakan (X2), Pelayanan Fiskus (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (X3), Sosialisasi Pajak (Z)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak akan tetapi sosialisasi perpajakan tidak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
6	Firda Nurul Lisdiana (2021)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap	Pengetahuan Pajak (X1), Modernisasi Administrasi Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Kepatuhan Wajib	<p>1) ada pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) ada pengaruh positif modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) ada pengaruh positif kesadaran wajib pajak</p>

		Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi	Pajak (Y), Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) tidak ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak, 5) ada pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, 6) tidak ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak
--	--	--	--	--

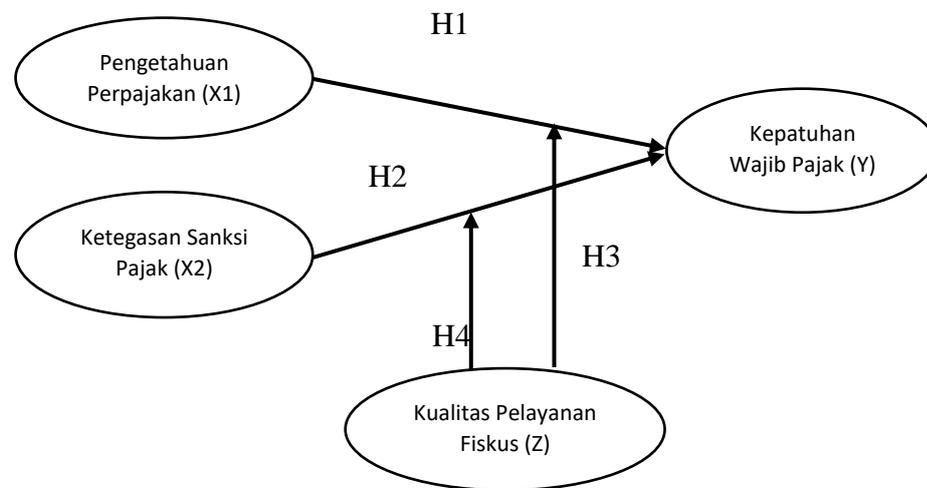
2.9 Kerangka Konseptual

Menurut Saragih (2017) “kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, hal ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela”. Kepatuhan merupakan kunci utama akan tercapainya realisasi penerimaan pajak pada suatu negara yang nantinya digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat bersama (Dahrani, 2021).

Menurut Siti Kurnia Rahayu mendefinisikan pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017). Sanksi pajak merupakan salah satu faktor penentu dorongan seseorang untuk berperilaku, di mana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu kegiatan dan persepsinya tentang seberapa kuat halhal tersebut akan berpengaruh. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyono, 2018) bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan sendiri pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib pajak memenuhi kewajiban perajakannya (Subarkah dan Dewi, 2017)

Peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian didasarkan pada struktur konseptual tersebut di atas, yaitu:

H1= Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur

H2= Ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur

H3= Kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur

H4= Kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif, Penelitian kuantitatif yaitu metode pengukuran data kuantitatif dan statistika objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang menggunakan dua atau lebih variabel untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono 2017). Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel - variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

3.2 Defenisi Operasional

Definisi variabel yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012) menyatakan bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrument kuesioner

Tabel 3.1

Definisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Pengetahuan Perpajakan	Menurut Siti Kurnia Rahayu mendefinisikan pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti	1.Mengatahui fungsi dari pajak	Ordinal

	menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan (Siti Kurnia Rahayu 2017).	2.Mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak 3.Mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak 4.Mengetahui lokasi untuk membayar pajak	
Ketegasan Sanksi Pajak	Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016)	1.Keterlambatan melaporkan dan membayar pajak harus dikenakan sanksi 2.Tingkat penerapan sanksi 3.Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak	Ordinal
Kepatuhan Wajib Pajak	Menurut Saragih (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, hal ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.	1.Tepat waktu menyampaikan SPT 2.Tepat waktu dalam menyetor pajak 3.Tidak melakukan tunggakan 4.Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana perpajakan	Ordinal
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pelayanan sendiri pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib pajak memenuhi kewajiban perajakannya (Johny subarkah dan Maya Wisyana Dewi, 2017)	1.Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak 2.Profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak 3.Kesigapan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak 4.Kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak 5.Kemampaun petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak	Ordinal

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang sudah ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu bertempat di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Medan Timur yang beralamat di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt.I dan Lt. IV, Jl. Suka Mulia No.17A, AUR, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara dan Pengusaha UMKM di wilayah kecamatan Medan Timur.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dari bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Agustus 2024. Dengan rincian waktu penelitian yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Desember				Januari				April				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■	■	■	■	■	■																
3	Bimbingan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal												■												
5	Penyempurnaan Proposal												■	■	■	■									
6	Pengumpulan Data												■	■	■	■	■	■	■	■					
7	Pengolahan dan Analisis Data																■	■	■	■					
8	Penyusunan Skripsi																				■	■	■	■	
9	Pembimbingan Skripsi																				■	■	■	■	
10	Sidang Meja Hijau																							■	
11	Penyempurnaan Skripsi																							■	

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer.

Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.4.1 Populasi

Ikhsan et all dalam buku Metodologi Penelitian mendefinisikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang terdiri

dari sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 3.143 para pelaku UMKM di kota Medan Timur yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya.

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik Purposive sampling yaitu Teknik sampling yang digunakan untuk pengambilan sample sumber data melalui pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013)

Adapun kriteria yang harus ada di dalam sampel yaitu:

1. Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. UMKM berada di kota Medan Timur
3. Memiliki Usaha

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi (10%) kelonggaran, toleransi ketidaktelitian karena pengambilan sampel

$$n = \frac{3.143}{1 + 3.143 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 96,9 \rightarrow 97$$

Pengambilan sampel berdasarkan perhitungan diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini sebesar 96,9 orang atau dibulatkan menjadi 97 orang wajib pajak orang pribadi dan badan yang menjadi pelaku UMKM di Medan Timur.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

3.5.1.1 Data Primer

Angket (Kuesioner), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pilihan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP wilayah Medan Timur. Kuesioner disebarkan menggunakan skala likert dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu:

Tabel 3.3
Kriteria Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sugiyono, 2018)

3.5.1.2 Data Sekunder

Dokumentasi yaitu catatan atau dokumen yang diperlukan, berhubungan dengan penelitian sehingga akan diperoleh data yang lengkap untuk memperkuat hasil penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa Data Riset di Lingkungan KPP Pratama Medan Timur.

3.6 Pengujian Instrumen

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, kuesioner perlu diuji agar data yang dianalisis memiliki derajat ketepatan dan keyakinan yang tinggi. Oleh karena itu perlu dilakukan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Sebelum instrumen terbukti valid akan tidak dapat digunakan untuk pengumpulan data, karena akan menghasilkan data yang diragukan. Instrumen yang valid adalah instrumen yang mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013).

Bila korelasi positif dan $r > 0,3$ maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Butir pertanyaan tidak valid tidak diikutsertakan dalam uji hipotesis. Dalam pengujian kualitas data responden, apakah data dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Maka dilakukan tahapan pengujian data dengan menggunakan uji validitas sebagai ukuran untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian (Juliandi et al., 2015, hal.76).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden

yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Menurut Azuar, dkk (2015, hal. 80) tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat/mengukur apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach' Alfa dimana nilainya harus > 0.60 (Ghozali, 2021).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angkaangka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Penelitian ini menggunakan metode analisis data Partial Least Square (PLS). Analisis data untuk penelitian ini menggunakan software smart PLS versi 4.

3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara generalisasi. Dalam statistik deskriptif, hasil jawaban responden akan dideskripsikan menurut masing-masing variabel penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2010). Ghozali (2016) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat melalui nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum. Pengujian ini dilakukan untuk mempermudah dan memberikan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian.

3.7.2 Analisis SEM (Structural Equation Modeling)

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS 4 yang dijalankan dengan media komputer. PLS (partial least square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Menurut Ghozali (2015) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat soft modelling karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel). Selain itu SEM mampu menguji penelitian yang kompleks dan banyak variabel secara simultan. SEM dapat menyelesaikan analisis dengan satu kali estimasi dimana yang lain diselesaikan dengan beberapa persamaan regresi. SEM dapat melakukan analisis faktor, regresi dan jalur sekaligus. Setelah dilakukan uji coba terbatas melalui uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat indikator dari item pertanyaan yang dibuang, atau tidak diikutsertakan dalam analisis selanjutnya. Maka pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 4 for Windows.

3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dalam PLS-SEM dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Ghozali, 2021). Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel (Sugiyono, 2017).

Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa statistik:

1. Loading Faktor atau Outer Loading adalah korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel. Ukuran ini menggambarkan seberapa baik item mencerminkan/ menggambarkan pengukuran variabel. Rule of thumb, Hair et al (2021), Henseler et al (2009) menggunakan $LF \geq 0,70$ dapat diterima atau valid, pendapat lainnya menurut Chin (1998), nilai $LF \geq 0,60$ dapat diterima. Contoh dalam tulisan ini merujuk pada Hair et al (2021) bahwa $LF \geq 0,70$.
2. Discriminant Validity atau nilai Average Variance Extracted (AVE) merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. AVE yaitu rerata variasi setiap item pengukuran yang dikandung oleh variabel. Seberapa jauh secara keseluruhan variabel dapat menjelaskan variasi item pengukuran. Ukuran ini juga menggambarkan seberapa baik convergent validity variabel. Menurut Hair et al (2021), nilai (AVE) $\geq 0,50$.
3. Ukuran discriminant validity lainnya yang dikenalkan oleh Henseler dan Sarstedt (2014) yaitu HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio) dengan nilai yang direkomendasikan di bawah 0,85 atau di bawah 0,90. HTMT adalah rasio dari Heterotrait (rerata korelasi antara item pengukuran variabel yang berbeda) dengan akar dari perkalian geometris Monotrait (korelasi antara item yang mengukur variabel yang sama). Bila nilai HTMT di atas 0,90 menunjukkan bahwa variabel yang diukur oleh sejumlah item pengukuran kurang discriminant validity. SmartPLS 3 dan 4 telah mengeluarkan nilai

HTMT secara otomatis akan tetapi untuk memahami HTMT dapat dilihat perhitungan manual dalam lampiran. Hair et al (2021;88) menyatakan bahwa ukuran HTMT ini lebih baik digunakan dari metode fornell dan lacker criterion dalam mendeteksi validitas diskriminan.

4. Composite Reliability, merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variabel coefficient. Nilai CR 0.60 – 0.70 masih dapat diterima (Ghozali, 2021).
5. Cronbach's Alpha merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 Sugiyono (2017).

3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) atau Uji Hipotesis

Inner Model atau model struktural adalah bagian pengujian hipotesis yang digunakan dalam menguji variabel laten eksogen (independen) terhadap variabel laten eksogen (dependen) apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Analisis model struktural ini akan menganalisis hubungan antar variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat serta hubungan diantaranya (Julidani, dkk., 2015).

3.7.4.1 Tabel Inner F

Pemeriksaan multikolinieritas antara variabel, dengan menggunakan nilai Inner VIF < 5 (tidak ada multikolinier). Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2016). Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi

ditemukan adanya korelasi antar variabel independen/ atau variabel bebas (Ghozali, 2016). Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen atau variabel bebas yang dipengaruhi dengan variabel dependen atau variabel terikat.

3.7.4.2 Bootstrapping

Prosedur bootstrapping menghasilkan nilai t-statistik untuk setiap jalur hubungan yang digunakan untuk menguji hipotesis. Nilai t-statistik tersebut akan dibandingkan dengan nilai t-tabel. Penelitian yang menggunakan tingkat kepercayaan 95% sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan (α) = 5% = 0,05. Jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel (t-statistik < 1.96), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika nilai t-statistik lebih besar atau sama dengan t-tabel (t-statistik > 1.96), maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghozali dan Latan, 2015). SmartPLS juga menghasilkan nilai koefisien untuk setiap indikator.

Dengan demikian bisa dilihat indikator mana yang memberikan pengaruh terbesar dan mana yang pengaruhnya paling kecil. Pembaca dapat menggunakan hasil ini untuk memberikan saran bagi praktisi yang terkait dengan penelitian pembaca. Signifikansi pengaruh antara variabel ($P < 0.05$ signifikan) yang dihasilkan dari proses bootstrapping lewat laporan path coefficients.

3.7.4.3 R-Square

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Ini

berguna untuk memprediksi apakah model tersebut baik/buruk (Julidani, 2015). Kriteria dalam penilaian R-Square adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai R-square = 0,75 maka model adalah kuat
2. Jika nilai R-Square = 0,50 maka model adalah sedang
3. Jika nilai R-Square = 0,25 maka model adalah lemah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskriptif kuesioner Penelitian

Deskriptif data merupakan gambaran data yang digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam deskripsi data ini, peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki usaha di Medan Timur. Data ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun secara daring oleh peneliti kepada 97 orang responden. Kuesioner yang diberikan kepada responden disertai dengan persetujuan dari semua pihak yang terlibat. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4. 1
Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar peneliti	97 Kuesioner
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesiner yag tidak memenuhi kriteria	-
Kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian	97 Kuesioner

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan table diatas, kuesioner yang telah diisi oleh responden dan dikumpulkan oleh penulis, selanjutnya akan diolah dan diuji menggunakan SmartPLS Versi 4.

Karakteristik responden wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Berdasarkan Lama Usaha

Karakteristik responden berdasarkan lamanya usaha dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

Rentang Tahun	Frekuensi	Persentase (%)
<10 Tahun	95	97,9%
11-20 Tahun	2	2%
>20 Tahun	-	-

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang memiliki usaha dengan rentang < 10 tahun sebanyak 97,9% atau dibulatkan menjadi 98% dan responden dengan rentang lama usaha 11-20 tahun sebanyak 2%.

b. Berdasarkan Usia Responden

karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

Rentang Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<25 Tahun	16	16,4%
25-35 Tahun	36	37,1%
36-45 Tahun	32	32,9%
46-55 Tahun	13	13,4%
> 55 Tahun	-	-

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang berusia < 25 tahun sebanyak 16,4%. Yang berusia 25-35 tahun sebanyak 37,1%, rentang usia 36-45 tahun sebanyak 32,9% dan responden yang berusia 46-55 tahun berjumlah 13,4%.

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA/Sederajat	46	47,4%
D3	-	-
S1	49	50,5%
S2	2	2%
S3	-	-

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 dijelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 47,4%, yang berpendidikan S1 sebanyak 50,5% dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 2%.

Dalam penelitian ini penulis mengelola data kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan untuk variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), 4 pernyataan untuk variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2), 5 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (Z) dan 4 pernyataan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kuesioner yang disebarakan berupa angket dan *Google Form* yang diberikan langsung kepada wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki usaha UMKM di daerah Medan Timur.

4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Statistik deskriptif pada dasarnya adalah sebuah proses mengubah data penelitian menjadi format yang lebih sederhana dipahami dan diinterpretasikan. Peneliti biasanya menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan informasi tentang sifat-sifat variabel yang diteliti mendukung sekaligus variabel yang diteliti. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deskriptif seperti menghitung mean (rata-rata), median, modus, mencari deviasi standar dan melihat kemencengan distribusi data dan sebagainya (Dr. Molli Wahyuni, 2020).

a. Pengetahuan Perpajakan (X1)

Berikut ini tabel yang menunjukkan statistik deskriptif pada variabel Pengetahuan Perpajakan:

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan (X1)

Name	Mean	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
X1.1	3.906	1.000	5.000	0.882	0.448	-0.719
X1.2	3.583	1.000	5.000	0.944	0.707	-0.836
X1.3	3.750	1.000	5.000	0.881	0.936	-0.842
X1.4	3.812	2.000	5.000	0.773	0.319	-0.591
X1.5	3.917	2.000	5.000	0.877	-0.250	-0.571

Sumber: Data diolah melalui SmarPls V.4, 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat rata-rata (mean) jawaban responden di rentang nilai 3,5-3,9 hal ini berada di persepsi baik. Tidak hanya itu, nilai excess kurtosis dari setiap pertanyaan variabel masih berada di rentang nilai $-2 < \text{kurtosis} > 2$. Hal ini menyatakan bahwa nilai tersebut menunjukkan data normal (Supangat A, 2007).

b. Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Berikut ini tabel yang menunjukkan statistic deskriptif pada variabel ketegasan sanksi pajak:

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Name	Mean	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
X2.1	3.812	1.000	5.000	0.884	0.921	-0.783
X2.2	3.792	1.000	5.000	0.844	0.355	-0.508
X2.3	3.927	2.000	5.000	0.759	0.398	-0.583
X2.4	3.948	2.000	5.000	0.787	0.113	-0.542
X2.5	3.740	1.000	5.000	0.872	0.138	-0.487

Sumber: Data diolah melalui SmarPls V.4, 2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat rata-rata (mean) jawaban responden di rentang nilai 3,7-3,9 yang berarti bahwa hal ini berada di persepsi baik. Tidak hanya itu, nilai excess kurtosis dari setiap pertanyaan variabel masih

berada di rentang nilai $-2 < \text{kurtosis} > 2$. Hal itu menggambarkan bahwa item pengukuran tersebut masih menunjukkan nilai berdistribusi normal.

c. Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)

Tabel statistic deskripsi dari variabel kualitas pelayanan fiskus yang dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)

Name	Mean	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
Z.1	3.979	1.000	5.000	0.756	1.957	-0.973
Z.2	4.031	2.000	5.000	0.706	0.665	-0.576
Z.3	3.771	1.000	5.000	0.827	0.650	-0.639
Z.4	3.760	1.000	5.000	0.830	1.536	-0.928
Z.5	3.906	2.000	5.000	0.671	1.296	-0.703

Sumber: Data diolah melalui SmarPls V.4, 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat rata-rata (mean) jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan fiskus di rentang nilai 3.7-4.0 hal ini berada di persepsi baik. Dan juga nilai excess kurtosis dari setiap pertanyaan variabel masih berada di rentang nilai $-2 < \text{kurtosis} > 2$. Hal ini menggambarkan bahwa item pengukuran tersebut masih menunjukkan nilai berdistribusi normal.

d. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berikut ini tabel statistic deskripsi dari variabel kepatuhan wajib pajak:

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Name	Mean	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
Y.1	3.792	2.000	5.000	0.699	-0.284	-0.038
Y.2	3.698	2.000	5.000	0.797	-0.406	-0.122
Y.3	3.812	2.000	5.000	0.704	0.030	-0.238
Y.4	3.844	1.000	5.000	0.760	1.401	-0.709

Sumber: Data diolah melalui SmarPls V.4, 2024

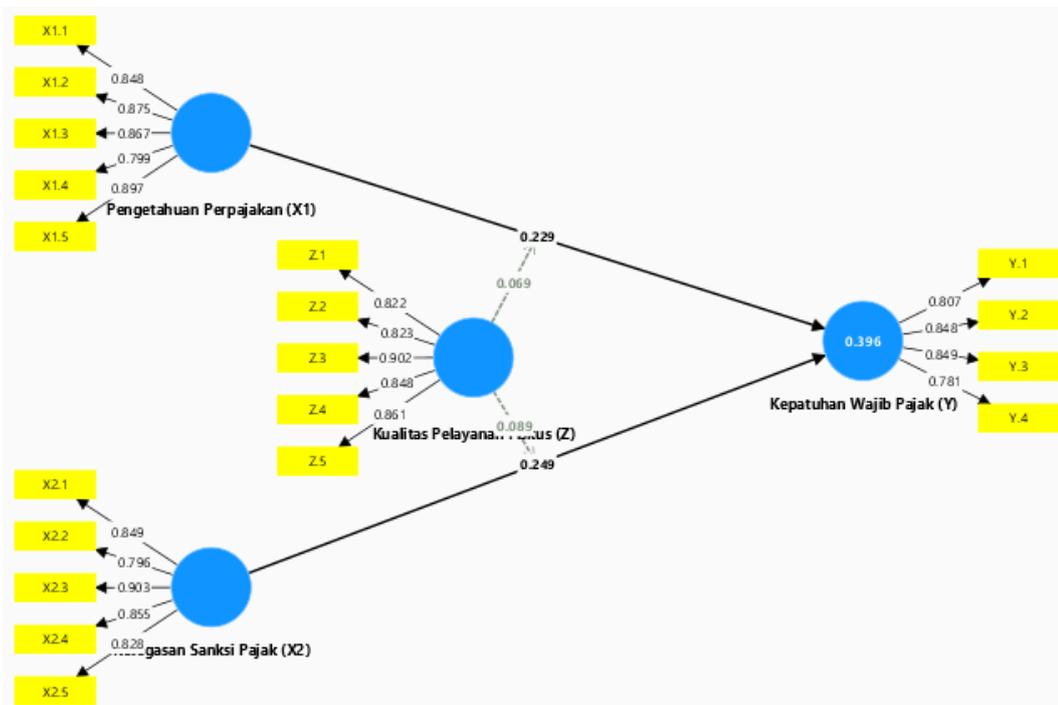
Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat rata-rata (mean) jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak di rentang nilai 3.6-3.8 hal ini berada di persepsi baik. Tidak hanya itu, nilai excess kurtosis dari setiap pertanyaan

variabel masih berada di rentang nilai $-2 < \text{kurtosis} > 2$. Hal itu menggambarkan bahwa item pengukuran tersebut masih menunjukkan nilai berdistribusi normal.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam pembentukan variabel laten pada penelitian ini bersifat reflektif dari indikator-indikator yang telah ditetapkan dari masing-masing variabel. Maka dilakukan suatu evaluasi terhadap pengukuran model (*outer model*) sebagai cara dalam mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator penelitian. Dalam pengukuran model (*outer model*) menggunakan 5 cara, yaitu melalui Nilai Loading Faktor (LF), Convergent Validity, Discriminant Validity, Composite Reliability, Ukuran nilai HTMT dan Cronbach' Alpha.



Gambar 4.1 Analisis Outer Model

4.2.1.1 Loading Faktor (LF) atau Outer Loading

Menurut Hair et al (2021), Loading Faktor (LF) atau outer loading adalah korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel. Ukuran ini menggambarkan seberapa baik item mencerminkan/menggambarkan pengukuran variabel (Sofyan Yamin, 2023). Pengujian validitas dan reliabilitas dapat langsung dilakukan dari SEM. Sesuai aturan umum (rule of thumb), nilai LF indikator $\geq 0,7$ dikatakan valid.

1. Loading Faktor Pengetahuan Perpajakan (X1)

Indikator konstruk pada variabel pemeriksaan pajak berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai loading factor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Loading Faktor (LF) Pengetahuan Perpajakan (X1)

Indikator<-Variabel	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X1.1 <- X1	0.849	0.70	Valid
X1.2 <- X1	0.875	0.70	Valid
X1.3 <- X1	0.867	0.70	Valid
X1.4 <- X1	0.799	0.70	Valid
X1.5 <- X1	0.897	0.70	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai LF X1.1 sebesar 0,849 > 0,70 yang berarti bahwa item ini valid untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan (X1). Secara keseluruhan setiap item yang mengukur variabel mempunyai nilai LF > 0.70 maka seluruh indikator dari variabel X1 dinyatakan valid. Setiap perubahan variabel pengetahuan perpajakan maka akan tercermin pada variasi X1 sebesar $(0,849 \times 0,849 \times 100\% = 72,08\%)$.

2. Loading Faktor Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Indicator konstruk pada variabel sanksi pajak berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai loading factor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 10
Loading Faktor (LF) Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Indikator<-Variabel	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X2.1 <- X1	0.849	0.70	Valid
X2.2 <- X1	0.796	0.70	Valid
X2.3 <- X1	0.903	0.70	Valid
X2.4 <- X1	0.855	0.70	Valid
X2.5 <- X1	0.828	0.70	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai LF X2.1 sebesar 0,826 > 70 yang berarti bahwa item ini valid untuk mengukur variabel ketegasan sanksi pajak (X2). Secara keseluruhan setiap item yang mengukur variabel mempunyai nilai LF > 0.70 maka seluruh indicator dari variabel X2 dinyatakan valid. Setiap perubahan variabel ketegasan sanksi pajak akan tercermin pada variasi X2 sebesar $(0,849 \times 0,849 \times 100\% = 72,08\%)$.

3. Loading Faktor Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)

Indicator konstruk pada variabel kualitas pelayanan fiskus berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai loading factor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11
Loading Faktor (LF) Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)

Indikator<-Variabel	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
Z.1 <- Z	0.822	0.70	Valid
Z.2 <- Z	0.823	0.70	Valid
Z.3 <- Z	0.902	0.70	Valid
Z.4 <- Z	0.848	0.70	Valid
Z.5 <- Z	0.861	0.70	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai LF Z1 0,809 > 0,70 yang berarti bahwa item ini valid untuk mengukur variabel kualitas pelayanan

fiskus (Z). Secara keseluruhan setiap item yang mengukur variabel mempunyai nilai $LF > 70$ maka seluruh indikator dari variabel Z dinyatakan valid. Setiap perubahan variabel kualitas pelayanan fiskus maka akan tercermin pada variasi Z sebesar $(0,822 \times 0,822 \times 100\% = 67,56\%)$.

4. Loading Faktor Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator konstruk pada variabel kepatuhan wajib pajak berjumlah 5 indikator konstruk. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai loading factor pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 12
Loading Faktor (LF) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator<-Variabel	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
Y.1 <- Y	0.807	0.70	Valid
Y.2 <- Y	0.848	0.70	Valid
Y.3 <- Y	0.849	0.70	Valid
Y.4 <- Y	0.781	0.70	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai LF Y.1 $0,807 > 0,70$ yang berarti bahwa item ini valid untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Secara keseluruhan 4 item pengukur mempunyai nilai $LF > 70$ yang dinyatakan valid. Setiap perubahan variabel kepatuhan wajib pajak maka akan tercermin pada variasi Y sebesar $(0,807 \times 0,807 \times 100\% = 65,12\%)$.

4.2.1.2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Dalam pengujian Discriminant Validity menggunakan Average Variance Extracted (AVE). adapun parameter cross loading dalam menilai nilai Average Variance Extracted untuk mengetahui tingkat validitas dari masing-masing indikator konstruk pada setiap variabel direkomendasikan lebih besar dari 0,50

(> 0,50) (Ghozali dan Latan, 2012). Berikut hasil analisis Discriminant Validity:

Tabel 4. 13
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.736	Valid
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.717	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.725	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.676	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk pada masing-masing variabel memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0,50. Maka seluruh konstruk memenuhi syarat dalam uji Discriminant Validity, sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya. Semakin tinggi nilai AVE, maka semakin baik dan menunjukkan semakin besar informasi yang diperoleh dan dihasilkan oleh variabel laten tersebut.

4.2.1.3 Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)

Heterotrait monotrait ratio (HTMT) adalah mean dari semua korelasi indikator di seluruh konstruksi yang mengukur konstruksi yang berbeda (yaitu, korelasi heterotrait-heterometode) relatif terhadap mean (geometris) dari korelasi rata-rata indikator yang mengukur konstruksi yang sama. HTMT merupakan evaluasi validitas diskriminan pada tingkat variabel. Kriteria evaluasi discriminant validity HTMT yang baik yaitu Nilai HTMT harus dibawah 0,90 maka validitas diskriminan diterima.berikut analisis tabel nilai HTMT:

Tabel 4. 14
Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT)
----------	------------------------------------

Ketegasan Sanksi Pajak (X2) <-> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.572
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z) <-> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.504
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z) <-> Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.351
Pengetahuan Perpajakan (X1) <-> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.541
Pengetahuan Perpajakan (X1) <-> Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.768
Pengetahuan Perpajakan (X1) <-> Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.330

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai HTMT setiap pasangan variabel kurang dari 0,90 maka evaluasi discriminant validity terpenuhi.

4.2.1.4 Composite Reliability

Dalam melakukan uji reliabilitas bertujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Penggunaan composite reliability dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk (Ghozali dan Latan, 2012. hal, 75). Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability > 0,6. Berikut nilai Composite Reliability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.15
Average Komposite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.933	Valid
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.927	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.930	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.893	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk pada masing-masing variabel memiliki nilai Composite Reliability > 0,60. Maka seluruh konstruk memenuhi syarat dalam uji Composite Reliability, sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya.

4.2.1.5 Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan composite reliability sebelumnya dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach's alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Berikut adalah nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel.

Tabel 4.16
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.911	Valid
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.901	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.906	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.840	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk pada masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Maka seluruh konstruk memenuhi syarat dalam uji Cronbach's Alpha, sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya.

4.2.2 Analisis Inner Model

Pengujian pada model struktural (inner model) pada dasarnya bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel. Adapun pengukuran dilakukan dengan melihat nilai R-Square.

4.2.2.1 Tabel Inner VIF (Uji Multikolinearitas)

Berikut ini merupakan tabel inner VIF:

Tabel 4.17
Inner VIF

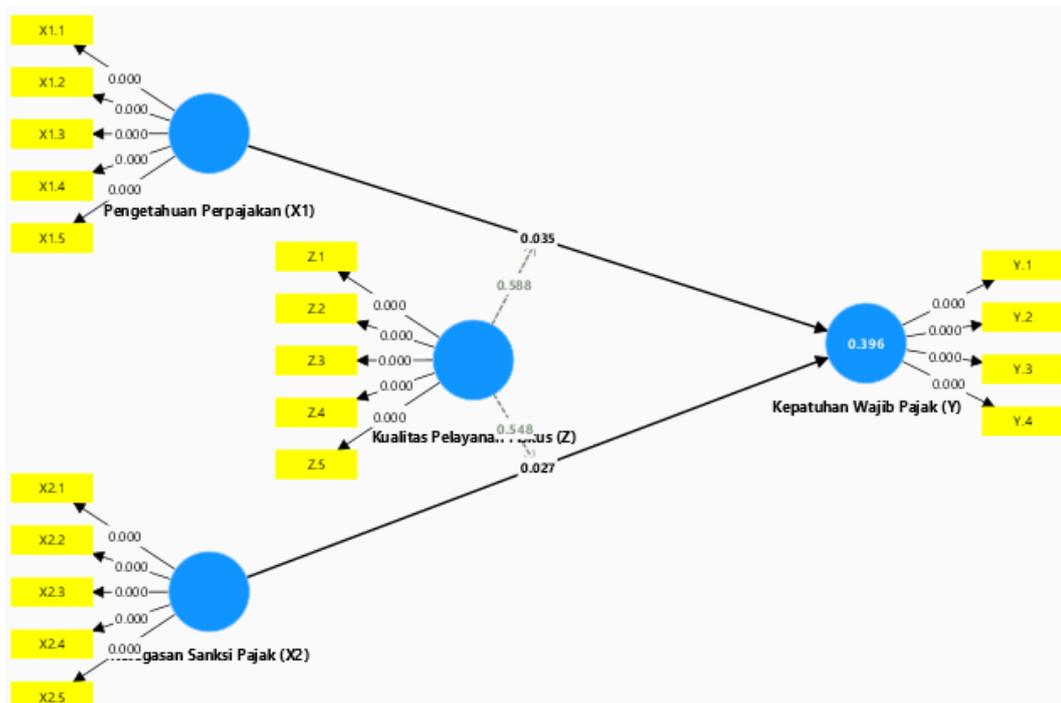
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Pengetahuan Perpajakan (X1)	2.086
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	2.097
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	1.195
Z x X1	2.994
Z x X2	2.925

Sumber: Data diolah, 2024

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka perlu melihat ada tidaknya multikolinier antara variabel yaitu dengan ukuran statistic inner VIF. Hasil estimasi menunjukkan nilai inner VIF < 5 maka tingkat multikolinier antara variabel rendah. Hasil ini menguatkan hasil estimasi parameter dalam SmartPLS bersifat robust (tidak bias).

4.2.2.2 Bootstrapping

Dalam melakukan Analisis Inner Model dapat dikemukakan melalui path diagram, menggunakan analisis pada bootstrapping. Maka diperoleh gambar di bawah ini:



Gambar 4.2 Output Bootstrapping

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat t-statistic dan nilai pvalue. Variabel independen dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila t-statistic $> 1,99$

dan $p\text{-value} < 0,05$ (Dahrani et al., 2022). Berikut ini adalah hasil pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS V4:

Tabel 4.18
T-Statistik dan P-Values Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0.229	0.231	0.109	2.106	0.035
X2 -> Y	0.249	0.249	0.112	2.219	0.027

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan dari tabel di atas, dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak nilai koefisien jalur sebesar 0,229. pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $2,106 > 1,99$ dan memiliki nilai P-value sebesar $0.035 < 0,05$, berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Medan Timur.
2. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,249. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $2,219 > 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,027 < 0,05$, berarti Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Medan Timur.

Tabel 4. 19
T-Statistic dan P-Values Efek Moderasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P Values
Moderasi X1	0.069	0.072	0.128	0.541	0.588
Moderasi X2	0.089	0.086	0.148	0.601	0.548

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan dari tabel 4.19 diatas, dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Fiskus memoderasi hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,069. Nilai probabilitas t-statistic $0,541 < 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,588 > 0,05$. Berarti Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur. Artinya semain baik kualitas pelayanan fiskus maka tidak meningkatkan pengetahuan wajib pajak untuk patuh atau melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus memoderasi hubungan Ketegasan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,089. Nilai probabilitas t-statistik $0,601 < 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,548 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur.

4.2.2.3 R-Square

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan SmartPLS 4 diperoleh nilai R-Square sebagai berikut:

66Tabel 4.20
R-Square

Variabel	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.396

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas memperlihatkan nilai R-Square pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,409. Maka dapat dijelaskan bahwa variance pada pada

variabel Pengetahuan Perpajakan dan Ketegasan Sanksi Pajak mampu menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,409. Menurut Chin (1998), nilai R-Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33. Berdasarkan temuan penelitian dimana nilai R-Square sebesar 0,416 berada dalam kategori moderat atau sedang.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan nilai t-statistik $2,106 > 1.99$ dan memiliki nilai P-value sebesar $0,035 < 0,05$ sehingga H1 diterima. Hal ini menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di daerah Medan Timur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri adn Setiawan, 2017); (Sabila and Furqon, 2020); (syamsudin and Amiruddin, 2021) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat, mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak, mengetahui informasi perpajakan dengan mudah

diperoleh dari media masa, spanduk dan media cetak lainnya, mengetahui bahwa pajak bersifat memaksa, mengetahui bahwa dalam undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, mengetahui lokasi pembayaran pajak dan mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung.

Pengetahuan wajib pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Informasi yang dipahami dan dimengerti wajib pajak dapat membuat kesadaran wajib pajak untuk mengambil keputusan dan bertindak untuk membayar pajak serta melaporkan SPT tahunan.

4.3.1.2 Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan nilai t-statistik $2,219 > 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga H_2 diterima. Hal ini menyatakan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Medan Timur.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2020), (Darmayasa, 2022), (Wujarso, 2020), (Rama, 2019), dan (Zulma, 2020) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sanksi

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memberikan indikasi kuat bahwa penerapan sanksi yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan kepatuhan pajak, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap penerimaan negara dan keberlangsungan pembangunan nasional.

Ketegasan sanksi bertindak sebagai pencegah yang efektif terhadap pelanggaran pajak karena sanksi pajak dapat menimbulkan efek jera yang kuat bagi wajib pajak. Jika wajib pajak mengetahui bahwa pelanggaran pajak akan dihukum dengan sanksi yang berat dan pasti, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi peraturan pajak.

Khusus untuk UMKM di wilayah Medan Timur, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Peningkatan kepatuhan ini tidak hanya menguntungkan pemerintah dalam hal penerimaan pajak, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi lingkungan usaha yang lebih sehat dan kompetitif.

4.3.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Mampu Memoderasi

Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis untuk uji moderating dan uji interaksi memiliki nilai t-statistik $0,541 < 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,588 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur. Artinya semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tidak meningkatkan pengetahuan wajib pajak untuk patuh atau melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lisdiana, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini dapat menunjukkan bahwa ada factor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Misalnya, aspek psikologis, sosial, dan ekonomi mungkin memainkan peran penting dalam memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun kualitas pelayanan fiskus penting, peningkatannya tidak cukup untuk meningkatkan efek pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak UMKM di Medan Timur sudah tinggi sehingga para wajib pajak tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan fiskus sebagai pertimbangan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi pengetahuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.3.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Mampu Memoderasi

Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis untuk uji moderating dan uji interaksi memiliki nilai t-statistik $0,601 < 1,99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,548 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Medan Timur.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rostanti, 2017) yang menyatakan bahwa moderasi kualitas pelayanan

fiskus memperkuat hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang baik mungkin meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan, tetapi tidak mempengaruhi bagaimana ketegasan sanksi mempengaruhi kepatuhan. Efek sanksi yang tegas mungkin cukup kuat sehingga kualitas pelayanan fiskus tidak cukup signifikan untuk memodifikasi hubungan antara sanksi dan kepatuhan.wajib pajak mungkin lebih terfokus pada konsekuensi langsung dari pelanggaran (sanksi) daripada interaksi mereka dengan petugas fiskus.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi di KPP Pratama Medan Timur, dapat disimpulkan bahwa:

1. Diketahui nilai R-Square dari Kepatuhan wajib pajak adalah 0,396 yang berarti pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 39,6 %
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien jalur atau *path coefficient* (kolom *Original Sample*) 0,229, dan signifikan, dengan nilai *P-Values* = $0,035 < 0,05$.
3. Ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien jalur atau *path coefficient* (kolom *Original Sample*) 0,249, dan signifikan, dengan *P-Values* = $0,027 < 0,05$.
4. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai *P-Values* = $0,588 > 0,05$.

5. Kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai *P-Values* = $0,548 > 0,05$.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan KPP Pratama Medan Timur dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui peningkatan program edukasi pajak, penegakan sanksi yang tegas dan konsisten, serta dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus.
2. Bagi wajib pajak UMKM hendaknya dapat lebih mematuhi aturan perpajakan dan meningkatkan pengetahuan perpajakan dengan cara aktif mencari informasi dan mengikuti program edukasi perpajakan yang disediakan oleh KPP Pratama Medan Timur serta memanfaatkan layanan yang diberikan untuk mendapatkan bantuan dan informasi terkait perpajakan.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk mengidentifikasi variabel moderator lain yang mungkin mempengaruhi hubungan antara pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, dan kepatuhan wajib pajak. Serta penggunaan pendekatan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Bagi peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sampel yang lebih banyak sehingga hasilnya nanti dapat digeneralisasikan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 97 orang dari total populasi yang berkisar 3.000 sampel. Untuk itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih memperluas sampel agar jawaban dari responden dapat mewakili seluruh variasi populasi.
- b. Adanya keterbatasan keterbatasan penelitian dalam proses pengambilan data, informasi jawaban yang diberikan responden dalam mengisi kuesioner penelitian ini terkadang tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Hal ini bisa saja terjadi salah satunya karena faktor kejujuran dalam pengisian kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rachman Saleh. (2018). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, etos kerja, dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Inko Java Semarang. *Amongmakarti*, 11(21), 33.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening. *Jurnal Perpajakan*, 1-16.
- Arifin, B. S. (2018). Pengaruh tax amnesty, kepatuhan wajib pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 178–188.
- Arum, H. (2012). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Ayem, S., & Nofitasari, D. (2018). Pengaruh sosialisasi PP No. 23 Tahun 2018, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Governance Andalas*, 2(2), 105–121.
- Bahri, S. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 20, 1-15. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan>
- Basit, A., & Wirawan, W. (2019). Pengaruh persepsi kontrol perilaku, pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tekun: Jurnal Telaah Akuntansi dan Bisnis*, 8(1), 23–48.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Dahrani, Saragih, F., & Ritonga, P. (2022, April). Model pengelolaan keuangan berbasis literasi keuangan dan inklusi keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 6, 1509.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hafsah. (2017). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak atas penyampaian SPT masa PPN dengan penerapan elektronik SPT (E-SPT). *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1.
- Hanoum, F. K. (2022). Pengaruh kesadaran, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Binjai.
- Hanum, Z. (2018). Analisis penyampaian SPT masa dan jumlah wajib pajak badan dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 18(2), 123-133.
- Hardiningsih, P. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*.
- Juraidi. (2023, May 11). Pemkot Medan nilai pelaku UMKM perlu pendampingan pajak. *Antara News*. Retrieved from <https://sumut.antaranews.com/berita/530160/pemkot-medan-nilai-pelaku-umkm-perlu-pendampingan-pajak?page=all>
- Lisdiana, F. N. (2021, April). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/31818/17312408%20firda%20nurul%20lisdiana.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mawarsari, M. A. (2023, April 6). Tren digitalisasi UMKM di Indonesia 2023: Tantangan dan peluang. *Dailysocial.id*. Retrieved from <https://dailysocial.id/post/tren-digitalisasi-umkm-di-indonesia-2023-tantangan-dan-peluang>
- Naufal, M. F., & Setiawan, P. E. (2018, October). Pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman prosedur perpajakan, umur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25, 241-271.
- Pramesthi, A. (2023, March 30). Pajak merupakan salah satu instrumen yang paling penting dalam sistem keuangan suatu negara. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk mengumpulkan dana yang akan digunakan dalam penyediaan berbagai macam layanan publik, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan. 1-108.
- Prodjo, W. A. (2023, May 11). Pemkot Medan sebut banyak pelaku UMKM salah paham soal pajak. *Kompas.com*. Retrieved from <https://umkm.kompas.com/read/2023/05/11/200000283/pemkot-medan-sebut-banyak-pelaku-umkm-salah-paham-soal-pajak>

- Putra, P. D., Efendi, H., & Brata, W. W. W. (2018). Peningkatan pendapatan peternak bebek melalui pelatihan pakan ternak dan kewirausahaan. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 2(1), 57-63.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112-40.
- Rahayu, N. P. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Kediri. Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri, 1-20.
- 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(1), 263-76.
- Saragih, F. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Medan Kota). 6(1), 1-130.
- Satria, T. (2023, January). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur. *Jurnal Manajemen, Hukum dan Sosial (JMHS)*, 1, 36.
- Setiaji, K., & Nisak, N. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh kebijakan E-Filing, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 191-200. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Suprihati, L. M. S. (2021). Available at <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap> *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(01), 578-588.
- Syamsuddin, D. C. Z., & Amiruddin. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.

Ferry, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Binjai. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Indikator: Pengetahuan Perpajakan (X1)						
N0	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya memahami bahwa pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara.					
2	Saya mengetahui prosedur pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan).					
3	Saya mengetahui bahwa terdapat denda jika saya terlambat membayar pajak.					
4	Saya memahami bahwa keterlambatan pembayaran pajak dapat berdampak negative pada usaha saya.					
5	Saya mengetahui lokasi kantor pajak terdekat di daerah saya.					

Indikator: Ketegasan Sanksi Pajak (X2)						
N0	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya setuju bahwa sanksi bagi keterlambatan melaporkan dan membayar pajak harus diterapkan tanpa pengecualian.					
2	Ketegasan dalam penerapan sanksi membuat saya merasa bahwa sistem perpajakan berjalan adil dan konsisten.					
3	Saya merasa bahwa tingkat penerapan sanksi pajak sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.					
4	Saya setuju bahwa sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.					
5	Saya percaya bahwa sanksi yang tegas dan konsisten dapat mencegah pelanggaran pajak di masa depan.					

Indikator: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
N0	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya selalu menyampaikn Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu.					
2	Saya mengetahui batas waktu penyampaian SPT dan selalu mematuhi.					
3	Saya memastikan bahwa pembayaran pajak dilakukan sebelum batas waktu yang telah ditentukan.					
4	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman pidana terkait pelanggaran perpajakan.					

Indikator: Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

N0	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pajak.					
2	Petugas pajak selalu menunjukkan sikap professional dalam melayani wajib pajak.					
3	Petugas pajak cepat tanggap dalam merespons pertanyaan dan permintaan wajib pajak.					
4	Kenyamanan pelayanan yang diberikan membuat saya merasa dihargai sebagai wajib pajak.					
5	Petugas pajak mampu memberikan solusi yang tepat terhadap masalah perpajakan saya.					

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner Pengetahuan Perpajakan (X1)

Respon den	Pengetahuan Perpajakan					J ml	Respon den	Pengetahuan Perpajakan					J ml
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5			X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	
1	4	3	4	5	3	19	51	2	2	2	2	2	10
2	4	4	4	4	4	20	52	3	4	4	4	4	19
3	5	5	5	5	5	25	53	2	2	3	3	3	13
4	3	5	3	3	2	16	54	4	4	5	5	4	22
5	3	3	4	3	3	16	55	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15	56	4	3	4	3	3	17
7	4	4	4	5	4	21	57	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	4	4	19	58	4	4	4	4	4	20
9	3	2	3	3	3	14	59	4	4	4	4	4	20
10	3	4	4	4	4	19	60	4	4	3	4	3	18
11	4	5	5	4	5	23	61	3	4	2	3	3	15
12	1	2	3	2	1	9	62	4	4	3	4	4	19
13	4	3	3	4	3	17	63	3	4	4	5	3	19
14	5	5	5	5	5	25	64	3	3	3	4	3	16
15	4	4	4	4	3	19	65	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	4	4	23	66	4	3	3	4	1	15
17	3	3	3	3	3	15	67	4	5	5	5	5	24
18	2	3	2	2	3	12	68	3	4	4	4	3	18
19	2	2	2	3	1	10	69	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20	70	4	4	4	1	4	17
21	4	4	4	4	4	20	71	4	4	2	4	1	15
22	4	3	3	3	3	16	72	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25	73	4	4	2	3	4	17
24	2	3	3	2	2	12	74	4	3	4	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20	75	4	5	5	5	5	24
26	4	5	5	3	3	20	76	5	4	5	5	4	23
27	3	4	4	4	4	19	77	5	4	5	5	4	23
28	3	3	2	2	2	12	78	5	4	5	5	4	23

29	5	5	5	5	5	25	79	5	4	5	5	5	24
30	5	5	5	5	5	25	80	5	4	5	5	5	24
31	4	4	4	4	4	20	81	5	4	5	5	4	23
32	3	3	3	3	3	15	82	3	4	5	4	3	19
33	2	2	3	3	3	13	83	4	4	5	4	4	21
34	5	4	5	4	4	22	84	4	4	5	5	4	22
35	4	5	5	5	4	23	85	4	4	5	5	4	22
36	3	4	3	3	3	16	86	4	4	5	5	4	22
37	3	5	4	5	4	21	87	4	4	4	3	3	18
38	1	2	2	2	2	9	88	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20	89	5	4	4	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20	90	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20	91	4	4	4	4	4	20
42	4	3	4	4	4	19	92	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	4	19	93	3	4	4	4	4	19
44	4	4	3	3	3	17	94	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20	95	4	4	4	4	4	20
46	3	3	4	3	2	15	96	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25	97	5	4	5	5	5	24
48	3	4	4	4	2	17							
49	4	4	4	5	3	20							
50	2	3	3	3	2	13							

Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Respon den	Ketegasan Sanksi Pajak					J ml	Respon den	Ketegasan Sanksi Pajak					J ml
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5			X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	
1	4	3	4	5	5	21	51	2	3	3	3	3	14
2	4	2	1	4	3	14	52	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25	53	3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	4	20	54	4	4	4	4	4	20
5	5	2	1	3	3	14	55	4	4	4	4	4	20
6	2	3	2	3	3	13	56	3	3	4	3	2	15
7	4	4	4	4	5	21	57	5	5	4	4	4	22
8	4	4	5	5	4	22	58	5	5	5	5	5	25
9	2	3	3	3	3	14	59	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20	60	3	4	4	4	4	19
11	5	4	5	5	5	24	61	3	4	4	4	4	19
12	3	3	3	3	3	15	62	4	4	4	3	5	20
13	4	3	4	4	5	20	63	3	3	3	3	3	15
14	4	5	5	4	5	23	64	4	4	4	4	5	21
15	4	4	4	4	4	20	65	5	5	5	5	5	25

16	4	3	4	5	5	21	66	2	4	3	4	4	17
17	4	4	4	4	4	20	67	5	5	5	5	5	25
18	3	3	3	3	3	15	68	3	2	3	2	2	12
19	3	2	2	2	2	11	69	4	4	4	4	4	20
20	3	4	4	3	4	18	70	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20	71	1	5	1	3	3	13
22	3	4	3	4	4	18	72	4	2	2	4	4	16
23	5	5	5	5	5	25	73	4	4	4	4	4	20
24	3	3	4	3	3	16	74	4	4	3	4	4	19
25	5	5	4	4	4	22	75	5	5	4	4	4	22
26	4	4	4	5	5	22	76	5	5	4	5	4	23
27	5	5	4	5	4	23	77	5	5	4	5	5	24
28	3	3	3	3	3	15	78	5	5	4	5	5	24
29	4	3	5	5	5	22	79	4	4	4	5	5	22
30	4	4	4	4	4	20	80	4	5	4	5	5	23
31	3	4	4	4	4	19	81	4	4	4	4	5	21
32	4	4	3	4	4	19	82	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19	83	5	4	4	4	4	21
34	5	5	5	5	5	25	84	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	4	24	85	4	4	3	4	4	19
36	3	3	2	3	3	14	86	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20	87	4	3	3	4	4	18
38	3	3	3	2	2	13	88	3	3	2	4	4	16
39	5	5	5	5	5	25	89	3	3	2	4	3	15
40	4	4	4	4	4	20	90	3	3	2	3	3	14
41	5	4	4	4	4	21	91	4	3	3	4	4	18
42	5	3	4	4	3	19	92	4	3	2	4	4	17
43	4	4	4	4	4	20	93	4	4	4	4	4	20
44	3	4	4	4	5	20	94	4	3	4	4	4	19
45	3	4	4	4	4	19	95	4	4	4	4	4	20
46	1	1	2	2	2	8	96	4	4	4	4	4	20
47	4	5	4	4	4	21	97	5	4	4	5	5	23
48	3	3	3	3	3	15							
49	4	4	4	4	4	20							
50	2	3	2	2	3	12							

Lampiran 4. Hasil Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Responden	Kepatuhan Wajib Pajak				Jml	Responden	Kepatuhan Wajib Pajak				Jml
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	4	4	5	17	51	3	3	3	3	12
2	5	5	5	4	19	52	3	3	3	5	14

3	5	5	5	5	20	53	4	4	4	5	17
4	4	2	5	5	16	54	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16	55	3	3	3	4	13
6	3	3	2	2	10	56	2	3	4	4	13
7	4	4	4	4	16	57	4	5	4	5	18
8	4	4	4	4	16	58	4	4	3	4	15
9	4	4	4	4	16	59	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20	60	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	20	61	3	3	3	4	13
12	3	3	4	3	13	62	3	3	3	5	14
13	4	4	4	4	16	63	2	3	2	4	11
14	5	5	5	4	19	64	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16	65	3	4	4	5	16
16	4	4	5	5	18	66	2	3	3	5	13
17	4	3	3	4	14	67	5	5	4	5	19
18	3	3	3	3	12	68	3	4	3	4	14
19	4	4	2	4	14	69	4	4	4	4	16
20	3	3	4	4	14	70	4	3	3	3	13
21	4	4	4	3	15	71	3	3	4	1	11
22	4	4	4	4	16	72	3	4	4	4	15
23	3	4	3	3	13	73	4	4	4	4	16
24	2	3	4	4	13	74	4	4	4	4	16
25	3	4	4	4	15	75	5	3	4	5	17
26	3	3	3	4	13	76	5	5	5	4	19
27	5	3	4	5	17	77	5	5	5	5	20
28	3	4	3	5	15	78	5	5	5	5	20
29	3	3	4	4	14	79	5	4	5	4	18
30	3	4	3	5	15	80	5	5	4	4	18
31	4	4	4	4	16	81	5	5	4	5	19
32	4	4	3	5	16	82	5	5	5	4	19
33	4	4	4	4	16	83	4	5	5	4	18
34	4	3	4	5	16	84	4	4	4	4	16
35	3	4	4	4	15	85	4	4	4	5	17
36	3	3	3	3	12	86	4	4	4	4	16
37	3	4	3	4	14	87	4	3	4	4	15
38	3	3	3	3	12	88	4	3	3	4	14
39	4	4	4	4	16	89	4	4	4	4	16
40	3	3	3	5	14	90	3	4	4	4	15
41	3	4	3	4	14	91	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12	92	4	4	4	4	16
43	3	4	4	4	15	93	4	4	4	5	17
44	3	3	4	4	14	94	4	4	4	5	17
45	4	4	4	5	17	95	4	4	4	4	16

46	3	3	3	4	13	96	4	4	4	5	17
47	3	4	5	3	15	97	5	5	5	5	20
48	2	3	3	4	12						
49	2	2	3	3	10						
50	3	4	4	4	15						

Lampiran 5. Hasil Jawaban Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)

Respon den	Kualitas Pelayanan Fiskus					J ml	Respon den	Kualitas Pelayanan Fiskus					J ml
	Z. 1	Z. 2	Z. 3	Z. 4	Z. 5			Z. 1	Z. 2	Z. 3	Z. 4	Z. 5	
1	4	4	4	4	4	20	51	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	4	20	52	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25	53	5	4	5	5	5	24
4	5	2	3	5	5	20	54	3	4	4	4	3	18
5	2	1	2	1	2	8	55	4	4	4	4	4	20
6	2	3	3	2	3	13	56	3	4	4	3	3	17
7	4	4	4	4	4	20	57	4	4	4	4	3	19
8	4	4	5	5	4	22	58	2	2	4	4	3	15
9	4	4	4	4	4	20	59	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	5	5	25	60	3	3	4	4	4	18
11	5	5	5	5	5	25	61	2	3	3	3	3	14
12	4	4	4	4	4	20	62	4	4	4	4	4	20
13	4	4	5	5	5	23	63	3	3	4	4	4	18
14	4	3	4	5	4	20	64	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	2	4	17	65	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20	66	4	5	4	4	4	21
17	4	4	4	4	4	20	67	5	5	4	3	5	22
18	4	4	4	5	5	22	68	5	4	4	4	4	21
19	4	3	4	4	4	19	69	4	4	4	3	3	18
20	3	4	5	5	5	22	70	3	4	4	3	4	18
21	4	4	4	4	4	20	71	3	3	4	4	5	19
22	5	3	4	4	4	20	72	3	2	2	4	4	15
23	4	4	4	4	4	20	73	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20	74	3	3	3	3	5	17
25	3	3	3	3	3	15	75	5	5	5	5	4	24
26	3	3	3	4	4	17	76	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20	77	5	5	4	5	5	24
28	3	2	3	3	2	13	78	5	4	5	4	5	23
29	4	4	4	4	4	20	79	5	5	4	5	5	24
30	4	4	4	4	5	21	80	4	4	4	4	5	21

31	4	4	4	4	4	20	81	4	4	4	4	5	21
32	3	4	4	3	4	18	82	4	4	4	4	4	20
33	3	3	4	3	3	16	83	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	5	4	22	84	3	4	4	4	4	19
35	3	3	4	4	3	17	85	4	4	4	4	5	21
36	3	3	3	4	4	17	86	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	3	15	87	3	4	4	4	4	19
38	2	3	3	3	3	14	88	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20	89	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25	90	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	5	5	25	91	4	4	4	4	4	20
42	1	1	2	2	2	8	92	4	3	4	4	4	19
43	4	4	4	4	4	20	93	4	5	4	4	4	21
44	4	3	4	4	4	19	94	4	4	4	5	4	21
45	2	2	2	3	4	13	95	4	5	4	4	4	21
46	3	3	3	4	4	17	96	4	4	4	5	4	21
47	3	4	3	4	4	18	97	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	5	5	22							
49	3	3	3	4	3	16							
50	4	4	4	4	4	20							

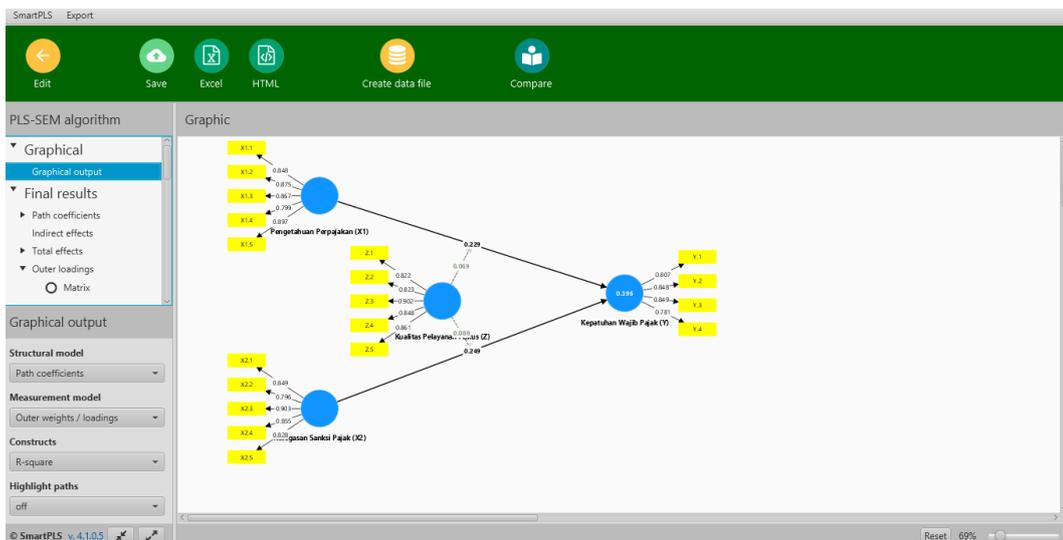
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif

SmartPLS Export

Indicator data (original) - MV descriptives

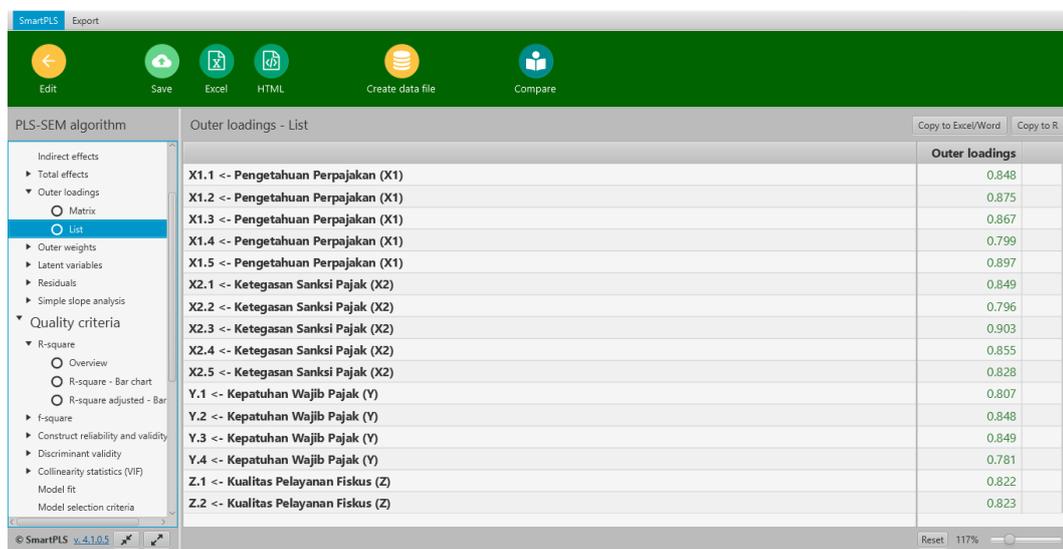
	Mean	Median	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Number of observations used
X1.1	3.906	4.000	1.000	5.000	0.882	0.448	-0.719	98.000
X1.2	3.583	4.000	1.000	5.000	0.944	0.707	-0.836	98.000
X1.3	3.750	4.000	1.000	5.000	0.881	0.936	-0.842	98.000
X1.4	3.812	4.000	2.000	5.000	0.773	0.319	-0.591	98.000
X1.5	3.917	4.000	2.000	5.000	0.877	-0.250	-0.571	98.000
X2.1	3.812	4.000	1.000	5.000	0.884	0.921	-0.783	98.000
X2.2	3.792	4.000	1.000	5.000	0.844	0.355	-0.508	98.000
X2.3	3.927	4.000	2.000	5.000	0.759	0.398	-0.583	98.000
X2.4	3.948	4.000	2.000	5.000	0.787	0.113	-0.542	98.000
X2.5	3.740	4.000	1.000	5.000	0.872	0.138	-0.487	98.000
Y.1	3.792	4.000	2.000	5.000	0.699	-0.284	-0.038	98.000
Y.2	3.698	4.000	2.000	5.000	0.797	-0.406	-0.122	98.000
Y.3	3.812	4.000	2.000	5.000	0.704	0.030	-0.238	98.000
Y.4	3.844	4.000	1.000	5.000	0.760	1.401	-0.709	98.000
Z.1	3.979	4.000	1.000	5.000	0.756	2.193	-0.973	98.000
Z.2	4.031	4.000	2.000	5.000	0.706	0.665	-0.576	98.000

Lampiran 7. Hasil Uji Outer Model



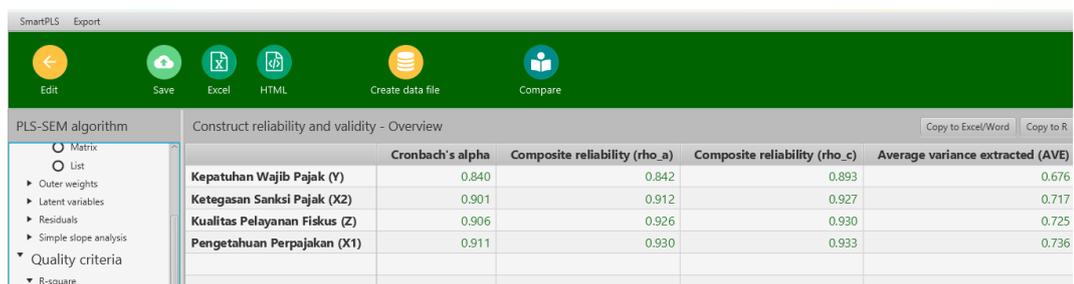
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas



	Outer loadings
X1.1 <- Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.848
X1.2 <- Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.875
X1.3 <- Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.867
X1.4 <- Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.799
X1.5 <- Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.897
X2.1 <- Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.849
X2.2 <- Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.796
X2.3 <- Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.903
X2.4 <- Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.855
X2.5 <- Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.828
Y.1 <- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.807
Y.2 <- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.848
Y.3 <- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.849
Y.4 <- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.781
Z.1 <- Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.822
Z.2 <- Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.823

Uji Reliabilitas



	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.840	0.842	0.893	0.676
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	0.901	0.912	0.927	0.717
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0.906	0.926	0.930	0.725
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.911	0.930	0.933	0.736

Lampiran 9. Tabel R-Square

