

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
PERILAKU WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK:
STUDI UMKM DI KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

**Nama : Muthia Rahmi
NPM : 2005170218
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 19 September 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : MUTHIA RAHMI
NPM : 2005170218
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERILAKU WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK : STUDI UMKM DI KOTA MEDAN

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(ELIZAR SINAMBELA, S.E., M.Si.)

Penguji II

(MASTA SEMBIRING, S.E., M.Ak.)

Pembimbing

(Dr. Hj. Dahrani, S.E., M. Si.)

Ketua

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

Sekretaris



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

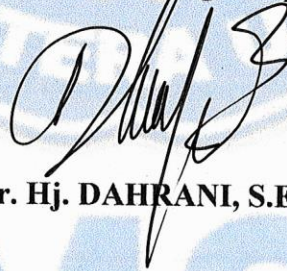
TUGAS AKHIR ini disusun oleh :

Nama : MUTHIA RAHMI
N.P.M : 2005170218
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERILAKU WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK: STUDI UMKM DI KOTA MEDAN.

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

Medan, Agustus 2024

Pembimbing Skripsi



(Dr. Hj. DAHRANI, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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



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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muthia Rahmi
NPM : 2005170218
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, S.E., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak: Studi UMKM Di Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Lihat pedoman skripsi, perbaiki latar belakang	10 November 2023	
Bab 2	Dengan arahan bimbingan teori harus yang update	11 Januari 2024	
Bab 3	Perbaiki sesuai arahan	11 Januari 2024	
Bab 4	Perbaiki pembahasan dari hasil penelitian	1 Agustus 2024	
Bab 5	Perbaiki kesimpulan	29 Agustus 2024	
Daftar Pustaka	Jurnal tambahan dan jurnal dosen FEB Akuntansi	29 Agustus 2024	
Disetujui Sidang Meja Hijau	ACC sidang meja hijau	30 Agustus 2024	

Medan, Agustus 2024

Diketahui oleh :
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Dahrani, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muthia Rahmi

NPM : 2005170218

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM terhadap Kepatuhan Membayar Pajak: Studi UMKM di Kota Medan**” adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

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

Yang Menyatakan



20
METERAI
TEMBEL
D6ALX333254003

Muthia Rahmi

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Perilaku Wajib Pajak Umkm Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak: Studi Umkm Di Kota Medan

Muthia Rahmi

Program Studi Akuntansi

Email: rahmim952@gmail.com

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan membayar pajak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, jumlah sampel sebanyak 95 UMKM di kota Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 24. Hasil dari responden didapat hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kota Medan. Semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak maka akan meningkatnya persentase kenaikan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Medan.

Kata Kunci: Kepatuhan Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Perilaku Wajib Pajak UMKM

ABSTRACT

The Influence of Fiscus Service Quality and the Behavior of MSME Taxpayers on Tax Paying Compliance: Study of MSMEs in Medan City

Muthia Rahmi

Program Studi Akuntansi

Email: rahmim952@gmail.com

The aim of this research was to see how the quality of tax authorities' services and the behavior of MSME taxpayers influence tax compliance. This type of research is quantitative, the sample size is 95 MSMEs in the city of Medan. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression with a partial test (t test), simultaneous test (f test), and determination test (R²) with the help of the SPSS version 24 application. The results from respondents showed that the quality of tax authorities' services and taxpayer behavior partial and simultaneous influence on MSME tax compliance in Medan City. The higher the quality of tax authorities' services and the behavior of taxpayers, the higher the percentage increase in MSME taxpayer compliance in Medan City.

Keywords: Compliance in Paying Taxes, Quality of Tax Service, MSME Taxpayer Behavior

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERILAKU WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK: STUDI UMKM DI KOTA MEDAN”. Adapun tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan tugas akhir ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima.

Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, ayahanda Syahril (Alm) dan ibunda Upik (Alm) yang darahnya mengalir dalam tubuh penulis. Mereka memang tidak sempat melihat dan menemani putri kecilnya ini beranjak dewasa. Meskipun ayah dan ibu sudah di surge izinkan penulis untuk mengabdikan dan membalas segala pengorbanan selama ini. Teruntuk bunda terima kasih telah membesarkan dan sudah mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dari kecil hingga saat ini, beliau sangat berperan penting dalam penyelesaian program studi penulis.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis juga memperoleh banyak masukan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Hj. Dahrani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan dan petunjuk dengan penuh kesabaran serta motivasi yang selalu mengalir dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pendidikan dan pengarahan selama dibangku kuliah.

9. Teman – teman yang tidak bisa dijelaskan dan dijabarkan namanya satu persatu, terima kasih atas support system yang baik dari kalian semua.

10. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam penyajian maupun pembahasannya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca demi perkembangan pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Medan, Mei 2024

Muthia Rahmi
NPM. 2005170218

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan teori	9
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.1.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus	16
2.1.4 Perilaku Wajib Pajak UMKM.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berfikir Konseptual	23
2.4 Hipotesis.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2.1 Tempat Penelitian.....	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.5	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.1.1	Analisis Deskriptif	39
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	39
4.1.3	Distribusi Jawaban Responden	40
4.1.4	Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.1.5	Uji Validitas dan Reabilitas	42
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Pengujian Hipotesis.....	49
4.2.2	Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	58
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Medan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Rencana Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3. Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responde Berdasarkan Jenis Usaha	39
Tabel 4.2. Skor Pernyataan	40
Tabel 4.3. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1).....	40
Tabel 4.4. Jawaban Responden Variabel Perilaku WP UMKM (X2).....	41
Tabel 4.5. Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y).	41
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku WP UMKM.....	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Membayar Pajak	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi.....	49
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	50
Tabel 4.15. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
Tabel 4.16. Hasil Uji Determinasi (Uji-R ²).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	45
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas P-P Plot	46
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Validitas dan Realibilitas.....	77
Lampiran 4. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
Lampiran 5. Output SPSS Analisis Deskriptif.....	90
Lampiran 6. Output SPSS Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 7. Output SPSS Hasil Uji Hipotesis	101

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa Pajak merupakan 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. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak dipungut dari berbagai macam objek pajak antara lain pajak dari penghasilan perorangan, penghasilan kelompok maupun penghasilan dari badan usaha. Salah satu objek pajak yang dapat memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan adalah dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Usaha Mikro Kecil dan Mengah (UMKM) merupakan salah satu bagian terpenting dalam perekonomian kerakyatan di suatu wilayah maupun suatu Negara. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan dengan kriteria jumlah aset maksimal 50 juta dan omset maksimal 300 juta. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan

merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki dengan kriteria jumlah aset >50 juta – 500 juta dan omset >300 juta – 2,5 milyar. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki dengan kriteria jumlah aset >500 juta – 10 milyar dan omset >2,5 milyar – 10 milyar. (Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah).

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 mendaftar 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. Masalah kepatuhan pajak yang masih rendah merupakan masalah klasik yang dihadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Oleh sebab itu, Pemerintah akan terus hadir bagi UMKM melalui berbagai saluran. Misalnya pemerintah memberikan dukungan kebijakan bagi pelaku UMKM melalui penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) Final UMKM dari 1% menjadi 0,5% (DISPOKUM MEDAN, 2023).

Mengingat pentingnya kepatuhan pajak pada UMKM untuk membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi optimal bagi penerimaan pajak dari UMKM akan menjadi suatu penambahan keuangan negara lewat pajak yang sudah dibayarkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (Youde & Lim, 2019, hal. 88). Menurut Rahayu (2017, hal. 120) “Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Tabel 1.1. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Medan

No	Tahun	Wajib Pajak	Wajib Pajak Membayar Pajak	Persentase Kepatuhan
1	2019	11.999	2.709	22,58%
2	2020	26.807	2.027	7,56%
3	2021	27.452	2.143	7,81%
4	2022	28.201	2.213	7,85%
5	2023	28.923	2.007	6,94%

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa belum semua wajib pajak UMKM melaporkan Pajak nya. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, contohnya situasi dan lingkungan sekitar Wajib Pajak (Fuadi dan Yenni, 2013, hal. 39). Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti hanya mengkaji dua faktor saja, yaitu pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM.

Faktor pertama yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM adalah pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahayu, 2017, hal. 192). Pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *normative beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *theory of planned behavior*. *Normative beliefs* menjelaskan ketika akan melakukan sesuatu, individu

akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak (Brata, 2017, hal. 71). Penelitian sebelumnya mengenai pelayanan fiskus diantaranya Jotopurnomo (2013), Murti (2014), Ardiyansyah (2016), Brata (2017), dan Siregar (2017) yang menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Marcori (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak itu sendiri dalam hal ini yaitu perilaku wajib pajak UMKM. Berdasarkan teori atribusi, faktor-faktor yang menyebabkan perilaku seseorang dalam teori akuntansi keperilakuan dapat dilihat melalui aspek internal dan eksternal. Artinya, seseorang berperilaku tertentu karena mungkin ada pengaruh faktor-faktor yang berasal dari dalam diri atau dari luar dirinya (Robbins dan Judge, 2008). Faktor internal dapat berupa Karakter, sikap, karakter, pengetahuan, keterampilan, atau sifat, sedangkan faktor eksternal dapat berupa lingkungan sekitar atau situasi tertentu yang mendorong seseorang untuk berperilaku yang sesuai. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Akmal, dkk (2023).

Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Masa Belum menunjukkan keseimbangan dengan wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya sehingga menyebabkan realisasi pajak cenderung mengalami penurunan dan tidak mencapai target yang telah ditetapkan (Hanum, 2018:133).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Anggraini (2015) dijelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi setiap kebijakan pajak yang dilakukan. Faktor yang dimaksud adalah perilaku wajib pajak, motivasi, dan iklim organisasi. Perilaku wajib pajak sendiri merupakan salah satu faktor yang dijelaskan *dalam theory of planned behavior* yang dapat menunjukkan sikap mendukung atau menolak sebuah kebijakan pajak.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak negara, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu yang perlu untuk selalu diperhatikan oleh pemerintah. Salah satunya yaitu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam membayar pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan kewajiban perpajakan sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara. Semakin menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM ini merupakan dampak buruk bagi negara karena pajak merupakan dana penting bagi Negara. Dan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak semakin besar pula tingkat penerimaan pajak penghasilan untuk Negara, dan begitupun sebaliknya. (Herryanto & Toly, 2013).

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan

memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (Dahrani dkk, 2021, hal. 380).

Kepatuhan terhadap pajak sangat penting, tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi akan dapat menjamin bahwa setiap warga negara telah memberikan kontribusinya dalam rangka pembangunan negara. Tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM masih terbilang sangat rendah, kondisi demikian dapat berakibat menurunnya potensi penerimaan Negara dari pajak. padahal penerimaan perpajakan setiap tahun harus ditingkatkan. Kesadaran dan kepatuhan ini juga akan berdampak pada penerimaan Negara sekaligus perkembangan bagi UMKM itu sendiri (Waluyo, 2010).

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERILAKU WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK: STUDI UMKM DI KOTA MEDAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Ada peningkatan jumlah wajib pajak UMKM namun tidak diimbangi oleh penerimaan daerah yang meningkat.
2. Sebagian wajib pajak UMKM belum menyadari kewajibannya sebagai warga Negara untuk membayar pajak sesuai dengan aturan
3. Tingkat kesadaran wajib pajak UMKM dalam membayar pajak masih rendah.
4. Penerimaan pajak UMKM di Kota Medan belum maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan?
2. Apakah perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan?
3. Apakah pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak UMKM di kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- b) Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa mengenai penelitian yang terkait dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, serta sebagai referensi dalam melakukan penelitian sejenis.
- b) Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang berguna sebagai acuan dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM utamanya dalam kaitannya dengan pelayanan fiskus.
- c) Bagi wajib pajak UMKM, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan membayar pajak pada sektor UMKM terhadap penerimaan negara.
- d) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan juga pemahaman mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

Kerangka teori adalah konsep-konsep yang sebenarnya merupakan abstraksi dari hasil pemikiran atau kerangka dan acuan yang pada dasarnya bertujuan mengadakan kesimpulan terhadap dimensi-dimensi.

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

A. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat definisi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menurut Nasucha (2015, hal. 139) mengemukakan bahwa: “kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”. menurut Pebrina dan Hidayatulloh (2020, hal. 3) “kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran diri wajib pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajak terutangnya sesuai dengan peraturan yang berlaku”. Sedangkan Hamonangan (2016, hal.84) menyatakan bahwa “definisi kepatuhan pajak adalah bentuk yang paling sederhana biasanya dilemparkan dalam hal versi gelar berhubungan wajib pajak yang mematuhi hukum pajak”.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah perilaku dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya terhadap pajak. Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

B. Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Fuadi & Yenni (2013, hal. 5) Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Rahayu (2016, hal. 143) adalah sebagai berikut:

- a) Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- b) Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Sementara itu menurut Pandiangan (2016, hal. 245) manfaat yang dapat diperoleh Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

- a) Dapat dengan mudah memperoleh Surat Keterangan Fiskal (SKF) atau Surat Keterangan Domisili (SKD) atau jenis surat lainnya tentang perpajakan dari KPP tempatnya terdaftar.
- b) Sesuai Pasal 17C UU KUP, WP dapat lebih cepat menerima pengembalian kelebihan pembayaran pajak yaitu paling lama 3 bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Penghasilan, dan paling lama 1 bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Pertambahan Nilai.

C. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Merujuk kepada kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 bahwa kriteria Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengasur atau menunda pembayaran pajak
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam waktu 10 tahun terakhir
- d) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %
- e) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

D. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2014, hal. 138) “Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal”.

Untuk kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-Undang KUP dalam Suandy (2016, hal. 119) adalah sebagai berikut:

- a) Kewajiban untuk mendaftarkan diri Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- b) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pembertitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
- c) Kewajiban membayar atau menyetor pajak Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas Negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan
- d) Kewajiban membuat pembukuan dan atau pencatatan Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas
- e) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/ atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak
- f) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *with holding system*.

Adapun kepatuhan material menurut Undang-undang KUP dalam Suandy (2016, hal. 120) disebutkan bahwa: “Setiap Wajib Pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak

menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Hafsah (2017) Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi perpajakan adalah adanya reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui serta memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak (Ma'ruf, Hasan, & Supatminingsih, 2021).

E. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel ini diukur dengan memodifikasi indikator wajib pajak patuh menurut Nasucha (2015, hal. 9) yang disesuaikan dengan PMK RI yaitu meliputi:

- a) Pendaftaran NPWP, artinya pelaku UMKM terdaftar sebagai wajib pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b) Penghitungan pajak terutang yang meliputi pencatatan omset sebagai dasar pengenaan pajak, perhitungan pajak terutang, serta perhitungan pajak kurang bayar
- c) Pembayaran pajak yaitu pelunasan pajak terutang baik masa maupun tahunan sesuai dengan kewajiban
- d) Pelaporan SPT merupakan penyampaian Surat Pemberitahuan dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

2.1.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah kegiatan ekonomi rakyat yang bersekala kecil dengan bidang usaha yang secara mayoritas merupakan kegiatan usaha kecil dan perlu dilindungi untuk dicegah dari persaingan usaha yang tidak sehat. UMKM adalah perusahaan yang mudah menguap yang membutuhkan perlakuan khusus dari pemerintah, karena setiap sumber daya yang mereka miliki bisa membuat dunia berbeda (Mansur, dkk, 2021).

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 PDB (Dahrani, Saragih, dan Ritonga, 2022, hal. 1510).

Kriteria usaha mikro, kecil dan menengah menurut UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah:

- a) Usaha mikro adalah usaha milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- b) Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung ataupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.

- c) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan, serta badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang memenuhi kriteria usaha menengah.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. UMKM didefinisikan sebagai berikut (Kusmawardhani, dkk, 2023) :

- a) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan tau badan usaha perseorangan yang memiliki hasil penjualan tahunan Rp 300.000.000,00 dan memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah/ bangunan) paling banyak Rp 50.000.000,00.
- b) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki hasil penjualan antara Rp300.000.000,00 sampai dengan Rp2.500.000.000,00 dan memiliki kekayaan bersih diantara Rp 50.000.00,00 sampai dengan Rp 500.000.000,00.
- c) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan

merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki hasil penjualan tahunan mencapai Rp 2.500.000.000,00 sampai dengan 50.000.000.000,00 dan memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp 500.000.000,00.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

A. Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Fiskus menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Sari dan Fidiana, 2017).

Menurut Siregar dkk (2012, hal. 7) “Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015). Adapun menurut Ramadiansyah dkk (2014, hal.

3) “pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya’.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

B. Hak dan Kewajiban Fiskus

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pemerintah setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan. Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak dua dekade yang lalu. Modernisasi perpajakan diawali pada tahun 1983 dengan melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap kebijakan perpajakan (Dahrani dan Ramadhan, 2021, hal. 16).

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010, hal. 210):

- a) Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b) Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c) Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d) Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e) Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f) Hak melakukan penyidikan
- g) Hak melakukan pencegahan .

h) Hak melakukan penyanderaan

Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan adalah:

- a) Kewajiban untuk membina WP
- b) Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c) Kewajiban merahasiakan data WP
- d) Kewajiban melaksanakan putusan

C. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu “Pelayanan adalah sentra dari indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP”. Menurut DJP kualitas pelayanan fiskus yang prima dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. Kantor Pelayanan Pajak memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak (Suprihati, 2021).

Pada indikator atau ukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL). terdapat lima dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan. Berikut adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (dalam Albari, 2009): Dalam pengukuran kepuasan Wajib Pajak dapat:

1. Keandalan (*Reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan

pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

2.1.4 Perilaku Wajib Pajak UMKM

A. Pengertian Perilaku Wajib Pajak

Menurut Kotler dan Keller (2012, hal. 151) menyatakan bahwa “Perilaku adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaiman barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka”. Menurut Rahayu (2016, hal. 141) menyatakan bahwa “Perilaku Wajib Pajak adalah karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak”.

Definisi perilaku wajib pajak menurut Kusumaningtyas (2011, hal. 34) yaitu “Tanggapan atau reaksi secara khusus seseorang atau badan/perusahaan yang berkaitan dengan kepatuhan, di mana seseorang atau badan/perusahaan tersebut telah memenuhi kewajiban secara subjektif dan objektif dalam membayar pajak”.

Berdasarkan definis diatas perilaku wajib pajak dapat dikatakan suatu karakteristik wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan tanpa ada tindakan pemaksaan yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

B. Faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku

Menurut Rahayu (2016, hal. 141) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak adalah karakteristik dalam kesadaran wajib pajak dari sisi :

- a) Budaya
- b) Sosialisasi
- c) Ekonomi

Faktor-faktor tersebut adalah susunan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari dari anggota suatu masyarakat, keluarga dan institusi penting lainnya, yang termasuk dalam budaya ini adalah pergeseran budaya dan nilai-nilai dalam keluarga. Adapun Nilai-nilai dasar wajib pajak yang dimaksud menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani yaitu integritas adalah berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar, Sinergi adalah membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemintraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang

bermanfaat dan berkualitas, dan terakhir yaitu kesempurnaan adalah senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik. Sedangkan dari sisi Sosial yang dimaksud adalah susunan yang relatif permanen dan teratur dalam suatu masyarakat yang anggotanya mempunyai nilai, minat, dan perilaku yang sama, kelas sosial diukur sebagai kombinasi pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan, dan variable lainnya, kelas sosial memperlihatkan preferensi produk dan merek yang berbeda (Youde & Lim, 2019).

Dari faktor ekonomi dapat dijelaskan bahwa faktor ekonomi terkait dengan pekerjaan seseorang yang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Dengan demikian para pemasar dapat mengidentifikasi kelompok yang berhubungan dengan jabatan yang mempunyai minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa mereka.

C. Indikator Perilaku Wajib pajak

Menurut Manurung (2009:234) indikator perilaku wajib pajak terdiri dari :

1. Tingkat Kerumitan
Suatu Peraturan makin rumit peraturan perpajakan yang ada, maka akan terdapat kecenderungan untuk menghindairnya. Karena biaya untuk mematuhi menjadi tinggi.
2. Kurangnya Sosialisasi Peraturan
Kurangnya sosialisasi/penyuluhan tentang perubahan peraturan perpajakan membuat wajib pajak merasa perlu untuk aktif mencari perubahan peraturan perpajakan terbaru.
3. Berat atau ringannya sanksi perpajakan
Makin berat sanksi perpajakan yang dikenakan, maka wajib pajak akan cenderung mengambil posisi konservatif dengan tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Sebaliknya, makin ringan sanksi atau bahkan ketiadaan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan wajib pajak maka kecenderungan melanggar akan lebih besar.
4. Moral masyarakat

Moral masyarakat ini akan memberikan warna tersendiri dalam menentukan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Teori yang diuraikan di atas, penulis merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kualita Pelayanan Fiskus, Perilaku Wajib Pajak, dan Kepatuhan Membayar pajak. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Delira Aliviany, Novera Kristianti Maharani (2023)	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan software SPSS menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Anita Siregar, dkk (2012)	Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak di Semarang Tengah)	Berdasarkan uji hipotesis baik secara parsial maupun simultan pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Viega Ayu Permata Sari dan Fidiana (2017)	Pengaruh Tax Amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan uji t tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Lidya Puspitasari (2015)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan	Hasil penelitian menunjukkan baik secara parsial maupun simultan variable kesadaran wajib

		sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris pada pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan)	pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ni Komang Juli Maryani (2019)	Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan e-filing sebagai variable intervening pada kpp pratama Gianyar	Berdasarkan hasil uji hipotesis didapat bahwa perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan e-filing sebagai variable intervening pada kpp pratama Gianyar.

2.3 Kerangka Berfikir Konseptual

Kerangka Berpikir merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah yang diteliti.

Wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan semua UMKM yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak yang memiliki penghasilan usaha dengan peredaran bruto kurang dari 4,8 miliar dalam setahun.

Kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak menjadi suatu hal yang penting dalam kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak. Oleh sebab itu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak menjadi hal utama. Terlebih bagi para pelaku UMKM yang merasa kurang mengerti alasan pemerintah mengenakan tarif final 0,5% setelah munculnya peraturan terbaru yaitu PP No. 23 tahun 2018 yang berlaku efektif 1 Juli 2018. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib

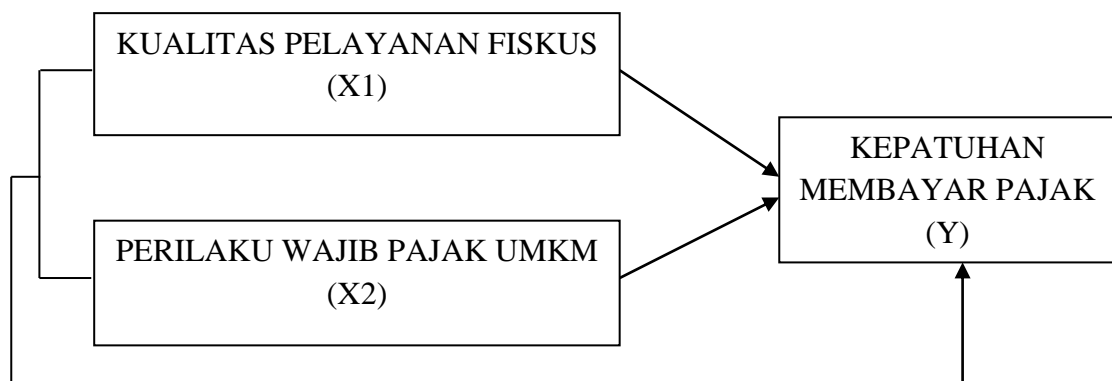
pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa. Sehingga ketika fiskus mampu memberikan pelayanan yang baik maka WP akan semakin patuh untuk membayarkan pajaknya (Lidya, 2015).

Menurut Widayati dan Nurlis (2010), “perilaku wajib pajak UMKM merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya”. Menurut Widayati dan Nurlis (2010), “perilaku wajib pajak adalah tanggapan atau reaksi secara khusus yang berkaitan dengan kepatuhan, dimana seseorang atau badan usaha telah memenuhi kewajiban secara subjektif dan objektif dalam membayar pajak”.

Kepatuhan perpajakan di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak timbul oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Simanjuntak dan Mukhlis (2012, hal. 45) berpendapat “beberapa faktornya antara lain pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, sanksi dan keadilan”. Adapun alat ukur kepatuhan menurut Nasucha (2015, hal. 9) “yang disesuaikan dengan PMK RI yaitu meliputi, pendaftaran NPWP, penghitungan pajak terutang, pembayaran pajak yaitu pelunasan pajak terutang, dan pelaporan SPT dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perundang undangan”. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, yang didasari tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan akan mendukung

tercapainya penerimaan pajak, sebagai cerminan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Penelitian ini menggunakan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y) dan variabel bebas kualitas Pelayanan Fiskus (X1), dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X2). Paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2013, hal. 64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. . Adapun Hipotesis yang dikemukakan sebagai jawaban sementara hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan

- H2 : Perilaku Wajib Pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan
- H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Menurut Sugiyono (2013, hal. 8), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jadi dalam penelitian ini, akan di uji mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan membayar pajak pada UMKM di Kota Medan, secara deskriptif dan dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Sebagaimana judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Perilaku Wajib Pajak Umkm Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak: Studi Umkm Di Kota Medan”, maka penelitian ini akan dilakukan di wilayah kota Medan dengan jangka waktu penelitian kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan November 2023 – April 2024.

3.2.2 Waktu Penelitian

Berikut rencana jadwal penelitian yang akan dilaksanakan

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Penelitian

No.	Aktivitas Penelitian	November				Desember				Januari				Februari				April				Juni			
		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	Penelitian pendahuluan (prariset)	■	■	■	■																				
2	penyusunan proposal					■	■	■	■																
3	Bimbingan Proposal									■	■	■	■												
4	Seminar proposal													■											
5	Penyempurnaan proposal														■										
6	Pengumpulan Data															■									
7	Pengolahan dan analisis data															■	■								
8	Penyusunan tugas akhir																■	■	■	■					
9	Bimbingan tugas akhir																			■	■	■	■		
10	Sidang meja hijau																							■	
11	Penyempurnaan tugas akhir dan penulisan jurnal																							■	■

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Arikunto (2018, hal. 173) “populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian”. Menurut Siyoto & Sodik (2015, hal. 64) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh WP UMKM yang melakukan pembayaran di Kantor Pajak Pratama Polonia, Sumatera Utara. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 2.007 UMKM.

3.3.2 Sampel

Menurut Arikunto (2018, hal. 174) “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Menurut Siyoto & Sodik (2015, hal. 64) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya”. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan metode simple random sampling dengan rumus dari Slovin. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

e : *Error Tolerance*

$$n = \frac{2.007}{1 + 2.007(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.007}{21,07}$$

$$n = 95,25 \text{ dibulatkan menjadi } 95$$

Dari perhitungan sampel di atas dengan menggunakan rumus slovin diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 UMKM di kota Medan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut (Siyoto & Sodik, 2015, hal. 65).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pernyataan kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017, hal. 225). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung untuk kemudian di isi oleh responden (Pelaku UMKM). Tujuan menggunakan metode kuesioner dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi serta mendapatkan data penelitian yang relevan karena data yang diperoleh bersumber langsung dari wajib pajak UMKM.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, ada dua variabel penelitian :

1. Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017, hal. 38). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X2).
2. Menurut Sugiyono (2017, hal. 39) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan Fiskus (X₁)	pelayanan fiskus adalah cara dari petugas pajak dalam membantu dan melayani wajib pajak melakukan pembayaran atau iuran pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (Reability) 2. Daya tanggap (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Emphaty) 5. Wujud nyata (Tangibles) 	Skala Likert
Perilaku Wajib Pajak UMKM (X₂)	perilaku wajib pajak adalah sikap seseorang atau badan/perusahaan yang berkaitan dengan kepatuhan, di mana seseorang atau badan/perusahaan tersebut telah memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kerumitan 2. Kurangnya Sosialisasi Peraturan 3. Berat atau ringannya sanksi perpajakan 4. Moral masyarakat 	Skala Likert
Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah perilaku dari wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran NPWP 2. Penghitungan pajak terutang yang meliputi pencatatan omzet sebagai dasar pengenaan pajak, perhitungan pajak terutang, serta perhitungan pajak kurang bayar 3. Pembayaran pajak yaitu pelunasan pajak terutang baik masa maupun tahunan sesuai dengan kewajiban 4. Pelaporan SPT 	Skala Likert

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok

orang tentang fenomena penelitian ini. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2017, hal. 226).

Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018, hal. 267) validitas adalah persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jumlah responden diuji coba sebanyak 95 responden bagian dari populasi diluar dari sampel penelitian. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan melihat *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}). Instrumen penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Menurut Sugiyono (2018, hal. 268) reliabilitas adalah

instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen yang digunakan, penulis menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan menggunakan *software* SPSS. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai dari koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk dapat menganalisis dan mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel-variabel bebas (*dependent variables*), baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap variabel tak bebas (*independent variable*).

Analisis Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus berikut : (Sunyoto, 2013, hal. 150)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Membayar Pajak

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan Fiskus

X₂ = Perilaku Wajib Pajak UMKM

b₁ = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus

b₂ = Koefisien regresi Perilaku Wajib Pajak UMKM

e = *Term of error*

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar didapat perkiraan yang efisien dan tidak biasa, maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Ada beberapa persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu untuk menguji mengenai ada tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier berganda. Hanya saja pengujian ini dilakukan sebelum dilakukannya pengujian terhadap hipotesis.

A. Uji Normalitas

Uji ini berguna untuk tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini diperlukan karena melakukan uji t dan uji F mengasumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar atau tidak dipenuhi maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik.

1. Uji Grafik

a. Uji Grafik Histogram

- a) Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila data pada grafik menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal.
- b) Model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas apabila data pada grafik menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah

garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.

b. Uji P-Plot

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik P-Plot menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik p-plot, tidak menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Statistik

Menurut Ghozali (2016, hal.156) uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan apabila tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik biasanya sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan selain menggunakan uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic *non prametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_a : Data residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan $>5\%$ (0,05)

H_0 : Data residual tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan $<5\%$ (0,05)

B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* atau VIF.Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik, sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.Untuk mendeteksi

ada tidaknya dengan melihat 1 nilai *tolerance* dan lawannya, 2 *variance inflation factor*.

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF, karena $VIF = 1 / \textit{tolerance}$ dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2016, hal. 91).

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Menurut (Ghozali, 2016, hal. 105) Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, serta titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur atau bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.4 Pengujian Hipotesis

A. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji-t adalah untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh secara individu terhadap variabel terikatnya.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$$H_0: b_1 = 0$$

(Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan)

$$H_a: b_1 \neq 0$$

(Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan)

$$H_0: b_2 = 0$$

(Perilaku Wajib Pajak UMKM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan)

$$H_a: b_2 \neq 0$$

(Perilaku Wajib Pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan)

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

B. Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (serempak) terhadap variabel terikat.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$$H_0 : b_1=b_2=0$$

(Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

(Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi UMKM di Kota Medan).

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

C. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi R^2 pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi dan kemampuan varian dari variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Jika R^2 semakin besar nilainya atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas X_1 dan X_2 pada variabel terikat Y . Berarti model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016, hal. 83).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Analisis Deskriptif

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 95 orang responden, dimana responden yang menjawab penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM. Adapun jumlah pernyataan seluruhnya adalah 27 butir pernyataan, yang terdiri dari 15 butir pernyataan untuk variabel X1, 5 butir pertanyaan untuk variabel X2 dan 7 butir pernyataan untuk variabel Y.

Kuesioner disebar kepada responden yang berisikan pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan fiskus, perilaku WP UMKM dan kepatuhan membayar pajak. Berikut adalah data dari 95 orang responden pada penelitian yang telah dilakukan.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Responden dalam penelitian ini merupakan Wajib Pajak UMKM, yang berjumlah 95 orang.

Tabel 4.1. Karakteristik Responde Berdasarkan Jenis Usaha

		Jenis Usaha			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mikro	84	88.4	88.4	88.4
	Kecil	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS

Tabel 4.1 diatas menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis usaha adalah sebagai berikut, usaha mikro sebanyak 84 UMKM dan usaha kecil sebanyak 11 UMKM.

4.1.3 Distribusi Jawaban Responden

Secara deskriptif persentase hasil penelitian dengan variabel-variabel yang diteliti terdiri dari Variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X₂) serta Variabel Dependen Kepatuhan Membayar Pajak (Y). Tanggapan responden diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 skor jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.2. Skor Pernyataan

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Berikut jawaban responden berdasarkan tiap variabel:

Tabel 4.3. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Butir	Frekuensi										Total	
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	F	%
X1.1	34	35,8	57	60	4	4,2	0	0	0	0	95	100
X1.2	34	35,8	55	57,9	6	6,3	0	0	0	0	95	100
X1.3	27	28,4	56	58,9	12	12,6	0	0	0	0	95	100
X1.4	32	33,7	60	63,2	3	3,2	0	0	0	0	95	100
X1.5	40	42,1	43	45,3	12	12,6	0	0	0	0	95	100
X1.6	36	37,9	56	58,9	3	3,2	0	0	0	0	95	100
X1.7	30	31,6	62	65,3	3	3,2	0	0	0	0	95	100
X1.8	31	32,6	56	58,9	8	8,4	0	0	0	0	95	100
X1.9	45	47,4	44	46,3	6	6,3	0	0	0	0	95	100
X1.10	36	37,9	47	49,5	12	12,6	0	0	0	0	95	100
X1.11	24	25,3	64	67,4	7	7,4	0	0	0	0	95	100
X1.12	38	40	46	48,4	11	11,6	0	0	0	0	95	100
X1.13	30	31,6	56	58,9	9	9,5	0	0	0	0	95	100

X1.14	42	44,2	43	45,3	10	10,5	0	0	0	0	95	100
X1.15	43	45,3	49	51,6	3	3,2	0	0	0	0	95	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah).

Tabel 4.4. Jawaban Responden Variabel Perilaku WP UMKM (X2)

Butir	Frekuensi										Total	
	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	F	%
X2.1	28	24,5	57	60	10	10,5	0	0	0	0	95	100
X2.2	38	40	50	52,6	7	7,4	0	0	0	0	95	100
X2.3	35	36,8	54	56,8	6	6,3	0	0	0	0	95	100
X2.4	46	48,4	39	41,1	10	10,5	0	0	0	0	95	100
X2.5	24	25,3	64	67,4	7	7,4	0	0	0	0	95	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (data diolah).

Tabel 4.5. Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

Butir	Frekuensi										Total	
	SS	%	S	%	KS	%	T S	%	STS	%	F	%
Y.1	41	43,2	46	48,4	8	8,4	0	0	0	0	95	100
Y.2	45	47,4	42	44,2	8	8,4	0	0	0	0	95	100
Y.3	28	24,5	58	61,1	9	9,5	0	0	0	0	95	100
Y.4	38	40	51	33,7	6	6,3	0	0	0	0	95	100
Y.5	35	36,8	54	56,8	6	6,3	0	0	0	0	95	100
Y.6	45	47,4	40	42,1	10	10,5	0	0	0	0	95	100
Y.7	24	25,3	64	67,9	7	7,4	0	0	0	0	95	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (data diolah).

4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian

Dari analisis deskriptif terhadap variabel penelitian yang meliputi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Perilaku WP UMKM, dan Kepatuhan Membayar Pajak diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

	Descriptive Statistics									
	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Sum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic	Variance Statistic	
X1	95	21.00	52.00	73.00	6113.00	64.3474	.45387	4.42375	19.570	
X2	95	7.00	18.00	25.00	2031.00	21.3789	.17655	1.72083	2.961	

Kepatuhan Membayar Pajak	95	10.00	25.00	35.00	2862.00	30.1263	.21492	2.09479	4.388
Valid N (listwise)	95								

Sumber : Output SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), nilai maksimumnya adalah 73 dan nilai minimumnya 52, dengan rata-rata 64,3474 dan standar deviasi 4,42375. Selanjutnya variabel Perilaku WP UMKM (X2) mencapai nilai tertinggi 25 dan terendah 18, dengan rata-rata 21,3789 dan standar deviasi 1,72083. Dan untuk variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y) nilai tertingginya adalah 35 dan terendah 25, dengan rata-rata 30,1263 dan standar deviasi 2,09479.

4.1.5 Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum kuesioner disebar ke responden atau sampel asli, kuesioner ini terlebih dahulu disebar ke lain responden untuk melihat apakah kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel. Kuesioner ini disebar ke 50 responden diluar dari sampel asli. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas tiap variabel:

A. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Hasil uji validitas instrumen variabel Disiplin Kerja dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,731	0,279	Valid
P2	0,660	0,279	Valid
P3	0,580	0,279	Valid

P4	0,754	0,279	Valid
P5	0,697	0,279	Valid
P6	0,731	0,279	Valid
P7	0,686	0,279	Valid
P8	0,677	0,279	Valid
P9	0,624	0,279	Valid
P10	0,693	0,279	Valid
P11	0,611	0,279	Valid
P12	0,701	0,279	Valid
P13	0,556	0,279	Valid
P14	0,506	0,279	Valid
P15	0,608	0,279	Valid

Sumber : Penelitian, 2024 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.7 semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau *r-hitung* > r_{tabel} (0,279). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan dari variabel kualitas pelayanan fiskus yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

B. Uji Validitas Variabel Perilaku WP UMKM (X2)

Hasil uji validitas instrumen variabel perilaku wp umkm dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku WP UMKM

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,688	0,279	Valid
P2	0,795	0,279	Valid
P3	0,878	0,279	Valid
P4	0,783	0,279	Valid
P5	0,839	0,279	Valid

Sumber : Penelitian, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau *r-hitung* > r_{tabel} (0,279). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan dari variabel perilaku wajib pajak umkm valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

C. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

Hasil uji validitas instrumen variabel kepatuhan membayar pajak dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Membayar Pajak

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,663	0,279	Valid
P2	0,750	0,279	Valid
P3	0,625	0,279	Valid
P4	0,657	0,279	Valid
P5	0,691	0,279	Valid
P6	0,549	0,279	Valid
P7	0,460	0,279	Valid

Sumber : Penelitian, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau r -hitung $> r_{\text{tabel}}$ (0,279). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan dari variabel kepatuhan membayar pajak yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

D. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencoba instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan melihat *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	Keterangan
Disiplin kerja (X_1)	0,901	15	Reliabel
Motivasi (X_2)	0,855	5	Reliabel
Produktivita Kerja (Y)	0,741	7	Reliabel

Sumber : Penelitian, 2024 (data diolah)

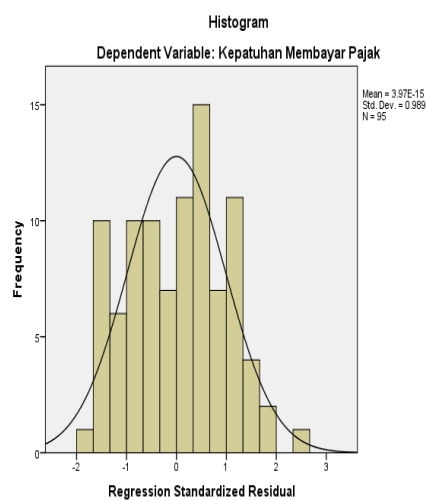
Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk masing-masing instrumen variabel penelitian lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan di atas reliabel dan kuesioner dapat dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Uji Grafik *Histogram*, *Normal Probability Plot (P-P Plot)* dan *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Grafik Histogram



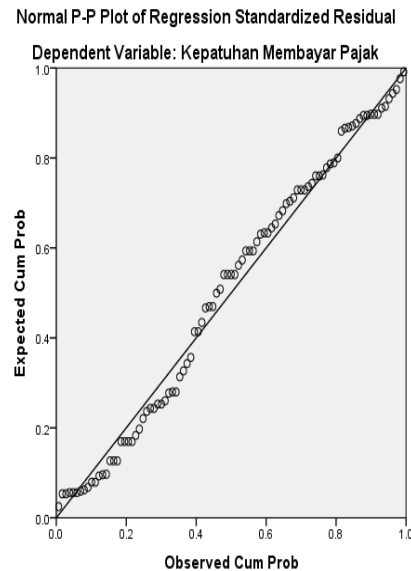
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan gambar 4.1 grafik histogram di atas model regresi tidak miring kekiri atau kekanan dan cenderung membentuk kurva normal dengan angka

standar deviasi mendekati satu yaitu sebesar 0,989. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Hasil Uji P-P Plot



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa data pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

Hasil Uji Statistik *Kolmogorov-Smirnov*

**Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas Dengan *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.79447121
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.068

Test Statistic	.070
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 Uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* di sesuaikan dengan Asymp. Sig. (2-tailed) dengan nilai sebesar $0,200 > 0,05$. Hal ini dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal dan model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel terikat yaitu Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dengan variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) dan Perilaku WP UMKM (X_2).

B. Uji Multikolinearitas

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinieritas bisa dilihat dari nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang besar pada variabel-variabel bebas yang dijelaskan oleh variabel terikat. *Tolerance* adalah mengukur variabilitas variabel bebas yang dipilih yang tidak dijelaskan variabel bebas lainnya. Nilai yang dipakai untuk *Tolerance* $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.436	2.295
	X2	.436	2.295

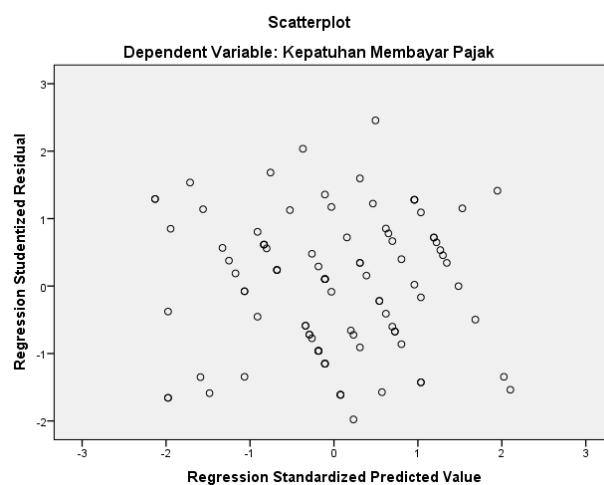
Coefficients^a

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak
Sumber : Output SPSS

Pada tabel di atas dapat dilihat semua nilai *Tolerance* ($0,436$) $> 0,1$ dan *VIF* ($2,295$) < 10 . Artinya, model regresi dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen, hal ini menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan grafik. Melalui analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Output SPSS

Pada gambar 4.3 dapat dilihat hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas. Hal ini dapat terlihat dimana titik-titik tersebar tanpa membentuk suatu pola tertentu dan tersebar baik di bawah atau di atas angka 0 pada sumbu Y.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pengujian Hipotesis

A. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.213	1.222		2.629	.010
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.150	.028	.316	5.278	.000
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	.808	.073	.664	11.085	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak
Sumber : Output SPSS

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai:

Konstanta regresi = 3,213

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) $\rightarrow b_1 = 0,150$

Koefisien regresi variabel Perilaku WP UMKM (X_2) $\rightarrow b_2 = 0,808$

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada tabel 4.13 di atas, Kolom *Unstandardized Coefficients* bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,213 + 0,150 X_1 + 0,808 X_2 + e$$

Interpretasi Model :

- a. Kostanta senilai 3,213 menunjukan bahwa, apabila Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) sama dengan nol, maka variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y) nilainya tetap sebesar 3,213.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) sebesar 0,150, hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,150.
- c. Variabel Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) sebesar 0,808, hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan Produktivitas Kerja sebesar 0,808.

B. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wp umkm) terhadap variabel dependen (kepatuhan membayar pajak). Kriteria penelitian dengan $\alpha < 5\%$, jika nilai sig t $> 0,05$ dan t-hitung $< t$ -tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen maka H_0 diterima H_a ditolak. Sedangkan nilai sig t $< 0,05$ dan t-hitung $> t$ -tabel artinya ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen dengan variabel dependen maka H_0 ditolak H_a diterima.

**Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.213	1.222		2.629	.010
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.150	.028	.316	5.278	.000

Perilaku Wajib Pajak UMKM	.808	.073	.664	11.085	.000
---------------------------	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Sumber : Ouput SPSS

Tabel 4.14 di atas menjelaskan bahwa hasil uji signifikansi parsial masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai signifikan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dan dibuktikan pula dengan nilai t-hitung ($5,278$) $>$ t-tabel ($1,986$) dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Nilai signifikan Variabel Perilaku Wajib Pajak UMKM sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa Variabel Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dan dibuktikan pula nilai t-hitung ($11,085$) $>$ t-tabel ($1,986$) dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dan dibuktikan dengan nilai t-hitung ($5,278$) $>$ t-tabel ($1,986$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Jika kualitas pelayanan fiskus meningkat maka akan diikuti dengan tingkat kepatuhan membayar pajak.

C. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Membayar Pajak (Y). Kriteria penelitian dengan $\alpha < 0,05$, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai sig $F > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $F < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Tabel 4.15. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.153	2	176.576	273.802	.000 ^b
	Residual	59.331	92	.645		
	Total	412.484	94			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber : Output SPSS

Dari hasil table Anova, diperoleh F-hitung sebesar 273,802 dengan nilai signifikan 0,000. Sedangkan F-tabel sebesar 3,10 dengan α 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y), karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($273,802 > 3,10$) signifikan penelitian ($0.000 < 0,05$).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel Perilaku Wajib Pajak UMKM (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dan dibuktikan dengan nilai t-hitung (11,085) $>$ t-tabel (1,986) dan nilai sigifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak

dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku wajib pajak UMKM secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

D. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi, dalam *Output* SPSS terletak pada Tabel *Model Summary*^b dan tertulis *Rsquare* berkisar nol sampai satu.

Tabel 4.16. Hasil Uji Determinasi (Uji- R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	.856	.853	.80306

a. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber : Output SPSS

Pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,853 atau sebesar 85,3%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan Perilaku Wajib Pajak UMKM (X2) sebesar 85,3% sedangkan sisanya sebesar 14,7% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2.2 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan uji hipotesis, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM. Kualitas pelayanan

fiskus sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses pemabayaran pajak . wajib pajak perlu dipenuhi kebutuhan akan pelayanan pajaknya. Kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari jawaban-jawaban responden wajib pajak UMKM dimana mereka sangat terbantu oleh layanan yang diberikan fiskus dengan demikian para wajib pajak lebih paham dan diikuti dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus secara langsung berkontribusi terhadap kepatuhan WP UMKM, dimana kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat menjadi modal utama dan menjadi hal penting untuk dapat menarik perhatian wajib pajak. Fiskus harus cakap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak. Apabila fiskus memiliki kesadaran untuk membantu wajib pajak dalam memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Aliviany (2023) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus (X1) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y) diterima.

2. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan uji hipotesis, perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Perilaku wajib pajak merupakan salah satu penyebab internal kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan sikap yang baik akan meningkatkan rasa patuhnya untuk membayar pajak. Wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam perpajakan sehingga wajib pajak membayar pajak sesuai dengan pengalaman dan pengamatan tiap individu wajib pajak. Para wajib pajak memiliki perilaku yang berbeda-beda, sebagian responden yang menjawab kuesioner penelitian ini memiliki perilaku yang baik dimana dapat dilihat dari hasil uji data perilaku WP UMKM berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya diharapkan akan semakin tinggi dengan semakin baiknya perilaku wajib pajak sehingga pemahamannya juga akan semakin tinggi dalam menghitung, mengisi serta melaporkan SPT nya. Dalam perilaku wajib pajak menunjukkan 2 bentuk respon yaitu bentuk pasif dan bentuk aktif. Perilaku wajib pajak berfungsi sebagai nilai ekspresif dari diri seseorang dalam menjawab suatu situasi. Kepatuhan pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar juga didasarkan oleh perilaku wajib pajak. Semakin baik perilaku wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2019) menunjukkan bahwa pengaruh perilaku wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak, Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh terhadap variabel kepatuhan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus (X1) dan wajib pajak UMKM (X2) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y) diterima.

Kantor Pelayanan Pajak perlu menemukan strategi selain dalam meningkatkan kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak guna memaksimalan penerimaan pajak. Adanya stategi yang telah dilakukan saat ini meningkatkan realisasi penerimaan pajak, tetapi masih belum mencapai target yang ditentukan. Dapat disimpulkan dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM. Kualitas pelayanan yang semakin baik, kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi mengakibatkan perilaku Wajib Pajak yang semakin patuh dan juga pengetahuan pajak akan memberikan pengetahuan bagi atau pelaku bisnis dalam menjalankan kewajibannya Wajib Pajak UMKM dalam

membayar pajak karena tidak dipungkiri bahwa setiap kegiatan bisnis tidak akan luput dalam hal pajak. Oleh karena itu, KPP diharapkan dapat memberikan perhatian khusus terhadap variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak sebagai referensi untuk menciptakan dan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak sehingga diharapkan dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditentukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus (X1) dan perilaku wajib pajak UMKM (X2) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kota Medan. Apabila kualitas pelayanan fiskus semakin meningkat maka akan meningkatkan juga kepatuhan membayar pajak UMKM dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kota Medan. Apabila perilaku WP UMKM meningkat maka akan meningkat juga kepatuhan membayar pajak dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Kualitas pelayanan fiskus dan perilaku wajib pajak UMKM berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kota Medan dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2 Saran

Saran yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan cara yaitu petugas yang melayani wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Medan harus lebih tanggap dalam melayani wajib pajak dan prosedur pelayanannya akan lebih baik jika disederhanakan agar wajib pajak tidak

mengalami kesulitan terutama kepada wajib pajak yang baru menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sosialisasi mengenai tata cara membayar pajak juga perlu dilakukan agar para wajib pajak dapat mengerti serta dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Perilaku wajib pajak perlu ditingkatkan dalam diri wajib pajak. Kesadaran akan pentingnya keberadaan pajak dalam kehidupan bernegara dapat disosialisasikan sehingga dapat menambah jumlah kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak dapat ditingkatkan dengan cara wajib pajak perlu memahami dan mengetahui dasar-dasar pajak agar mereka paham atas kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Di sini diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan sosialisasi baik formal maupun non formal. Sosialisasi tersebut sebaiknya difokuskan pada pemahaman mengenai hal-hal mendasar seperti hak dan kewajiban Wajib Pajak.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain dalam model penelitian ini serta metode lain, untuk memaksimalkan isi, pembahasan dan hasil penelitian agar lebih memperkuat hasil dan mengarah pada kesempurnaan penelitian.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa factor untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri memiliki kekurangan

yang perlu atas diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Jumlah responden yang hanya 95 UMKM, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga factor lain seperti factor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Hanum dan Astuty. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal EKUITAS*, 5(2), 336-346.
- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(1), 1-13.
- Aliviany, Delira dan Novera. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3 (3): 14-26.
- Anggraini, Fibria dan Waluyo. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Kebayoran Baru Tiga). *eJurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 1 (1), 51-68.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Brata, J.D., dkk. (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. *The Effect of Taxpayer Awareness, Fiscal Service, and Tax Sanctions*, 19 (1), 69-81.
- Dahrani, dkk. (2022). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Melakukan Usaha Di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 6 (2), 379-389.
- Dahrani dan Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9 (1), 9-14.
- Dahrani., Siregar, Fitriani., Ritonga, P. (2022). Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Riset dan jurnal Akuntansi*, 6 (2), 1509-1518.

- Fuadi, A.O & Yenni, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accountinh Review*, 1 (1), 1-15.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Univeritas Diponegoro.
- Hafsah. (2017). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Spt Masa Ppn Dengan Penerapan Elektronik Spt (E-Spt). *Kumpulan Jurnal Dosen Sumatera Utara*.
- Hanum, Zulia. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengingat Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal EKONOMIKAWAN*, 18(2), 123-133.
- Herryanto, M. & Toly, A.A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra*, 1(1).
- Ilyas, Wirawan B. & Burton, Richard. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Keller. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumaningtyas, Dieta. (2011). Pengaruh pemberitaan kasus mafia pajak di media massa terhadap perilaku wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional.
- Kusumawardhani, Adhityawati, dkk. (2023). The Impact of E-SPT, EiFilling, E-Billing, and Taxpayer Attitude Toward Tax Compliance on Individual Taxpayers of Micro, Small, and Medium Business in Surabaya. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*, 2 (1), 23-34.
- Lidya, Puspitasari. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha Umkm Di Kpp Pratama Senapelan). *Jom FEKON*, 2 (2) .
- Pandiangan, Liberti. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Mansur, Fitriani, dkk. (2021). The Effect Of Tax Training And Tax Understanding On Tax Compliance. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16 (4), 647-658.

- Manurung, Adler H. (2009). *Successful Financial Planner: A Complete Guide*. Jakarta: Grasindo.
- Maryani, Ni Komang Juli. (2019). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dengan Penggunaan e-filing Sebagai Variabel Intervening pada KPP Pratama Gaianyar. *JSAm*, 1 (2): 107-150.
- Ma'ruf, M. Hasan & Supatminingsih, Sri. (2020). The Effect of Tax Rate Perception, Tax Understanding, and Tax Sanctions on Tax Compliance with Small and Medium Enterprises (MSME) in Sukoharjo. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(4), 363-370.
- Mory, Septia. (2015). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Tanjung Balai Karimun) (*Skripsi*). Tanjung Pinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahayu, P., dan Satriawan, R. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kotapekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 2(2), 1-14.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2014). *Konsep Perpajakan Indonesia & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. (2015). Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris pada KPP Pratama Klaten (*Dissertation*). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Ramadiansyah, Dimas dkk. (2014). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1 (1), 1-7.
- Robbin, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi. Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saragih, Fitriani, dkk. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 379-389.
- Sari, V. A., & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6 (2), 744-760.
- Simanjuntak dan Mukhlis. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Membangun Ekonomi*. Jakarta: RAS.
- Siregar, Anita dkk. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Siyoto,S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suandy, Erly. (2014). *Hukum Pajak Edisi 6*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Suprihati. (2021). Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Reporting in Taxpayer Compliance UMKM Karanganyar. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research (IJEBAR)*, 5 (2), 75-81.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo (2010). *Perpajakan Indonesia Edisi 9 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Widayati dan Nurlis. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto: Universitas Jenderal Sudirman.
- Youde, S & Lim, S (2019). Tax Compliance. Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. *International Journal of Public Administration*, 42 (2), 1-12.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada bidang perpajakan dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Perilaku Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak: Studi UMKM di Kota Medan.”

Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muthia Rahmi
NPM : 2005170218
Program Studi : Akuntansi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Pada kesempatan ini, Saya memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubung dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status penilaian saudara/i sebagai responden. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

1. Bacalah pertanyaan dan pernyataan dengan teliti.
2. Pilihlah satu jawaban yang dianggap dapat mewakili situasi anda sebenarnya
3. Keterangan jawaban :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

Nama Usaha :

Nama Pemilik Usaha :

Alamat :

Jenis Usaha :

Memiliki NPWP :

No HP/WA :

No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)						
1	Pegawai pajak responsive melayani wajib pajak ketika pertama kali datang					
2	Pegawai pajak melayani sesuai waktu yang dijanjikan					
3	Pegawai pajak cepat tanggap mengatasi kesalahan dalam pelayanan					
4	Pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dari wajib pajak					
5	Pegawai pajak cepat menawarkan layanan yang ada kepada wajib pajak					
6	Pegawai pajak cepat tanggap merespon keluhan wajib pajak					
7	Pegawai pajak sigap dalam memberikan pelayanan					
8	Pegawai pajak terlihat percaya diri ketika melayani wajib pajak					
9	Pegawai pajak terlihat sopan dalam memberikan pelayanan					
10	Pegawai pajak komunikatif dalam melayani wajib pajak					
11	Pegawai pajak bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada wajib pajak sebelum melayani					
12	Pegawai pajak terlihat paham akan kebutuhan wajib pajak					
13	Ruang kantor KPP Pratama Medan dilengkapi dengan petunjuk dan informasi					
14	Ruangan kantor dilengkapi fasilitas pelayanan					

	yang canggih					
15	Pegawai kantor terlihat ramah dan sopan					
Perilaku Wajib Pajak UMKM (X2)						
1	Peraturan perpajakan mudah dipahami					
2	Saya memahami alur dalam melapor hingga membayar pajak					
3	Saya selalu mengikuti Sosialisasi tentang perpajakan UMKM					
4	Saya siap menerima sanksi apabila tidak membayarkan pajak					
5	Saya sadar akan hak dan kewajiban saya dalam melapor dan membayarkan pajak					
Kepatuhan Membayar Pajak (Y)						
1	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga Negara yang baik					
2	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri					
3	Saya melaporkan SPT tepat waktu					
4	Saya mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perpajakan					
5	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya					
6	Saya telah menghitung pajak dengan jujur dan benar					
7	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak					

Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Penelitian

KUALITAS PELAYANAN FISKUS (X1)																
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total X1
1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	66
2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	64
3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	65
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	60
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	68
6	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	65
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	55
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	63
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	70
10	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
11	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	69
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	62
13	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	65
14	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58
15	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	65
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	63
17	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	63
18	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	63
19	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	65
20	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	71
21	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	69
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
23	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	52
24	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	65
25	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	65
26	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	68
27	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	69
28	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	56
29	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	64
30	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	62
31	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	55

32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	64
33	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	61
34	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	65
35	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	69
36	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	71
37	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	65
38	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	57
39	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	65
40	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
41	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	69
42	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	65
43	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	65
44	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	60
45	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	66
46	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	64
47	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	55
48	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
49	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	71
50	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	60
51	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	69
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	63
53	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	68
54	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	63
55	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	68
56	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	66
57	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	57
58	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	64
59	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	72
62	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	62
63	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	68
64	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	58
65	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	70
66	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	64
67	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	64

68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	62
69	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	64
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	72
71	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	66
72	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	62
73	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	58
74	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	66
75	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	66
76	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	68
77	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
78	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	58
79	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	65
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	62
81	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	57
82	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	65
83	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	61
84	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	67
85	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	67
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	73
87	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	63
88	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	57
89	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	65
90	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	70
91	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	68
92	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	61
93	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	67
94	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	64
95	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	68

PERILAKU WP UMKM (X2)						
No	P1	P2	P3	P4	P5	Total X2
1	5	5	4	4	5	23
2	4	4	5	5	5	23
3	5	4	4	4	4	21
4	4	3	4	4	4	19
5	4	4	5	5	4	22

6	5	5	5	3	5	23
7	3	3	3	5	4	18
8	4	4	4	5	4	21
9	4	5	5	5	5	24
10	4	5	4	4	4	21
11	5	4	4	4	5	22
12	4	4	5	5	4	22
13	5	5	4	4	4	22
14	4	3	4	5	4	20
15	4	4	5	4	5	22
16	5	4	4	3	4	20
17	4	5	5	5	4	23
18	4	3	4	5	4	20
19	5	5	3	4	4	21
20	5	4	4	5	5	23
21	4	5	5	5	4	23
22	3	4	4	4	4	19
23	4	4	4	3	4	19
24	4	3	5	4	4	20
25	4	5	4	5	4	22
26	3	5	5	5	4	22
27	4	5	4	5	4	22
28	4	4	4	5	4	21
29	4	3	5	5	4	21
30	5	4	4	3	4	20
31	3	5	3	4	4	19
32	4	4	5	5	4	22
33	3	4	5	3	4	19
34	4	5	4	4	4	21
35	5	4	4	5	5	23
36	4	5	5	4	5	23
37	4	5	4	4	4	21
38	3	3	4	5	4	19
39	5	4	4	5	5	23
40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	5	5	4	23
42	4	5	4	4	4	21
43	4	5	4	5	4	22
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	5	4	22
46	5	5	5	3	4	22
47	3	5	3	4	3	18
48	4	4	5	5	4	22
49	5	5	5	5	5	25

50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	5	21
52	4	4	4	5	4	21
53	5	4	5	4	5	23
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	5	5	5	24
57	4	4	4	3	3	18
58	4	4	5	4	4	21
59	5	4	4	5	4	22
60	3	4	5	4	4	20
61	4	5	4	5	5	23
62	5	4	4	4	4	21
63	4	5	4	5	5	23
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	4	4	4	22
66	4	4	3	5	5	21
67	4	4	4	5	4	21
68	4	4	5	5	4	22
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	4	5	5	24
71	4	4	4	5	4	21
72	4	4	3	4	3	18
73	4	4	4	3	4	19
74	5	5	5	4	4	23
75	4	4	4	5	4	21
76	5	5	5	5	3	23
77	4	5	5	5	4	23
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	5	4	21
80	4	5	5	4	5	23
81	4	4	4	3	3	18
82	4	5	4	4	4	21
83	4	4	5	4	3	20
84	3	5	4	4	4	20
85	5	5	4	5	5	24
86	5	5	5	4	4	23
87	4	5	4	5	4	22
88	4	4	4	3	3	18
89	4	4	4	4	5	21
90	5	5	5	5	5	25
91	5	4	5	5	4	23
92	3	4	4	5	4	20
93	4	5	5	4	4	22

94	5	4	4	4	4	21
95	4	4	4	4	4	20

KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK (Y)								
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total Y
1	5	3	5	5	4	4	5	31
2	4	5	4	4	5	5	5	32
3	5	5	5	4	4	4	4	31
4	5	4	4	3	4	4	4	28
5	4	5	4	4	5	5	4	31
6	5	3	5	5	5	3	5	31
7	5	4	3	3	3	5	4	27
8	3	5	4	4	4	5	4	29
9	5	5	4	5	5	5	5	34
10	4	4	4	5	4	4	4	29
11	5	5	5	4	4	4	5	32
12	3	4	4	4	5	5	4	29
13	5	4	5	5	4	4	4	31
14	4	3	4	4	4	5	4	28
15	5	5	4	4	5	4	5	32
16	4	5	5	4	4	3	4	29
17	3	4	4	5	5	5	4	30
18	4	5	4	3	4	5	4	29
19	5	4	5	5	3	4	4	30
20	5	5	5	4	4	5	5	33
21	4	4	4	5	5	5	4	31
22	5	4	3	4	4	4	4	28
23	3	5	4	4	4	3	4	27
24	5	5	4	3	5	4	4	30
25	5	4	4	5	4	5	4	31
26	5	4	3	5	5	5	4	31
27	4	5	4	5	4	5	4	31
28	5	3	4	4	4	5	4	29
29	4	4	4	3	5	5	4	29
30	5	5	5	4	4	3	4	30
31	4	5	3	5	3	4	4	28
32	3	4	4	4	5	5	4	29
33	4	5	3	4	5	3	4	28
34	5	3	4	5	4	4	4	29
35	4	5	5	4	4	5	5	32
36	5	5	4	5	5	4	5	33
37	5	4	4	5	4	4	4	30
38	4	5	3	3	4	5	4	28

39	4	4	5	4	4	5	5	31
40	4	4	5	5	5	5	5	33
41	5	5	4	5	5	5	4	33
42	4	4	4	5	4	4	4	29
43	4	4	4	5	4	5	4	30
44	5	4	4	4	4	4	4	29
45	4	5	4	4	5	5	4	31
46	5	3	5	5	5	3	4	30
47	4	5	3	5	3	4	3	27
48	3	4	4	4	5	5	4	29
49	4	4	5	5	5	5	5	33
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	5	4	4	4	4	5	30
52	4	5	4	4	4	5	4	30
53	4	5	5	4	5	4	5	32
54	4	5	4	4	4	4	4	29
55	5	4	4	4	4	4	4	29
56	4	5	5	4	5	5	5	33
57	4	3	4	4	4	3	3	25
58	5	4	4	4	5	4	4	30
59	5	5	5	4	4	5	4	32
60	5	4	3	4	5	4	4	29
61	5	5	4	5	4	5	5	33
62	4	4	5	4	4	4	4	29
63	5	5	4	5	4	5	5	33
64	4	3	4	4	4	4	4	27
65	5	4	5	5	4	4	4	31
66	4	4	4	4	3	5	5	29
67	4	4	4	4	4	5	4	29
68	4	4	4	4	5	4	4	29
69	4	4	5	5	5	5	5	33
70	5	4	5	5	4	5	5	33
71	5	4	4	4	4	5	4	30
72	4	4	4	4	3	4	3	26
73	3	4	4	4	4	3	4	26
74	5	4	5	5	5	4	4	32
75	5	5	4	4	4	5	4	31
76	5	5	5	5	5	5	3	33
77	4	4	4	5	5	5	4	31
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	5	4	4	4	5	4	30
80	5	5	4	5	5	4	5	33
81	4	4	4	4	4	3	3	26
82	4	4	4	5	4	4	4	29

83	4	5	4	4	5	4	3	29
84	5	5	4	5	4	4	4	31
85	5	4	5	5	4	5	5	33
86	5	5	5	5	5	4	4	33
87	4	5	4	5	4	5	4	31
88	3	4	4	4	4	3	3	25
89	5	4	4	4	4	4	5	30
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	5	5	5	4	5	5	4	33
92	5	4	3	4	4	5	4	29
93	5	5	4	5	5	4	4	32
94	4	4	5	4	4	4	4	29
95	5	4	4	4	4	4	4	29

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	68
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
47	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	50
48	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	62
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	59
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	57

PERILAKU WP UMKM (X2)						
No	P1	P2	P3	P4	P5	Total X2
1	5	4	4	5	4	22
2	4	4	5	5	5	23
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	5	21
7	4	4	4	4	5	21
8	4	4	5	5	5	23
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	3	3	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	5	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	5	4	21
20	4	5	5	5	5	24
21	4	4	5	4	5	22
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	5	5	5	23
25	4	5	4	5	5	23
26	4	4	4	4	4	20

27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	4	4	23
30	5	4	4	5	5	23
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	4	5	24
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	4	4	23
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	5	5	5	5	24
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	3	3	18
49	5	5	5	4	5	24
50	4	4	4	4	4	20

KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK (Y)								
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total Y
1	5	5	4	4	4	4	4	30
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	5	4	4	4	29
4	5	5	5	4	4	4	4	31
5	4	4	4	5	5	5	4	31
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	4	4	4	4	4	5	30
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	5	29
10	5	5	4	4	4	4	4	30

11	5	4	4	4	4	4	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	4	5	4	29
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	5	4	4	4	29
17	4	4	4	5	4	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	4	4	4	4	5	4	29
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	4	4	4	4	4	5	29
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	4	4	4	5	5	4	30
27	5	5	4	4	4	4	5	31
28	5	4	4	4	5	5	4	31
29	5	4	4	4	4	4	4	29
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	4	4	4	4	4	30
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	5	4	4	4	5	30
34	4	4	4	4	4	4	5	29
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	5	5	5	31
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	4	4	4	4	5	29
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	5	5	5	5	5	4	4	33
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	4	4	5	29
48	4	3	3	3	5	5	5	28

49	4	5	4	5	5	5	5	33
50	3	3	4	3	4	4	4	25

Lampiran 4. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		Correlations															Kualitas Pelayanan Fiskus
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
X1.1	Pearson Correlation	1	.236	.402**	.622**	.676**	1.000**	.536**	.449**	.242	.368**	.071	.418**	.393**	.283*	.379**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.098	.004	.000	.000	.000	.000	.001	.090	.009	.623	.003	.005	.047	.007	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.236	1	.366**	.526**	.293*	.236	.330*	.330*	.587**	.528**	.631**	.483**	.238	.305*	.449**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.098		.009	.000	.039	.098	.019	.019	.000	.000	.000	.000	.096	.031	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.402**	.366**	1	.592**	.617**	.402**	.281*	.281*	.110	.321*	.335*	.257	.293*	.135	.504**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.004	.009		.000	.000	.004	.048	.048	.449	.023	.017	.072	.039	.348	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.622**	.526**	.592**	1	.792**	.622**	.440**	.440**	.317*	.391**	.431**	.526**	.264	.046	.554**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.025	.005	.002	.000	.064	.752	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.676**	.293*	.617**	.792**	1	.676**	.438**	.438**	.125	.237	.220	.417**	.333*	.154	.574**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000		.000	.001	.001	.388	.098	.125	.003	.018	.285	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	1.000**	.236	.402**	.622**	.676**	1	.536**	.449**	.242	.368**	.071	.418**	.393**	.283*	.379**	.731**

X1.14	Pearson Correlation	.283*	.305*	.135	.046	.154	.283*	.351*	.275	.226	.350*	.189	.305*	.540**	1	.310*	.506**
	Sig. (2-tailed)	.047	.031	.348	.752	.285	.047	.012	.053	.115	.013	.189	.031	.000		.028	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.15	Pearson Correlation	.379**	.449**	.504**	.554**	.574**	.379**	.355*	.355*	.177	.198	.312*	.239	.292*	.310*	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.000	.000	.000	.007	.011	.011	.219	.167	.027	.094	.039	.028		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.731**	.660**	.580**	.754**	.697**	.731**	.686**	.677**	.624**	.693**	.611**	.701**	.556**	.506**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
Fiskus	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Perilaku WP UMKM
X2.1	Pearson Correlation	1	.677**	.534**	.340*	.341*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.016	.015	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.677**	1	.700**	.408**	.490**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.534**	.700**	1	.571**	.690**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50

Y4	Pearson Correlation	.270	.535**	.485**	1	.353*	.209	.047	.657**
	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.000		.012	.145	.748	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	.229	.202	.198	.353*	1	.807**	.316*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.110	.159	.169	.012		.000	.026	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	.087	.067	.030	.209	.807**	1	.274	.549**
	Sig. (2-tailed)	.548	.644	.838	.145	.000		.055	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7	Pearson Correlation	.113	.120	.130	.047	.316*	.274	1	.460**
	Sig. (2-tailed)	.435	.406	.369	.748	.026	.055		.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Kepatuhan Membayar Pajak	Pearson Correlation	.663**	.750**	.625**	.657**	.691**	.549**	.460**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	57.1200	17.414	.672	.891
X1.2	57.1400	18.041	.599	.894
X1.3	57.0600	18.466	.512	.897
X1.4	57.0600	17.527	.704	.890
X1.5	57.0600	18.302	.651	.893
X1.6	57.1200	17.414	.672	.891
X1.7	57.0600	17.813	.626	.893
X1.8	57.0600	17.853	.615	.893
X1.9	57.1400	17.470	.532	.898
X1.10	57.2000	18.000	.638	.892
X1.11	57.1400	18.735	.560	.896
X1.12	57.1400	17.878	.645	.892
X1.13	57.3200	18.385	.479	.898
X1.14	57.4200	18.208	.403	.903
X1.15	57.0400	18.284	.541	.896

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.9200	2.565	.549	.854
X2.2	16.9000	2.378	.688	.823
X2.3	16.8600	2.082	.792	.791
X2.4	16.9000	2.214	.637	.835
X2.5	16.8200	2.028	.709	.817

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	24.9800	2.469	.481	.704
Y2	25.0600	2.343	.607	.672
Y3	25.1200	2.720	.491	.706
Y4	25.0800	2.524	.488	.702
Y5	25.0200	2.551	.554	.689
Y6	25.0000	2.735	.367	.729
Y7	24.9400	2.833	.240	.760

Lampiran 5. Output SPSS Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X1	95	21.00	52.00	73.00	6113.00	64.3474	4.42375	19.570
X2	95	7.00	18.00	25.00	2031.00	21.3789	1.72083	2.961
Kepatuhan Membayar Pajak	95	10.00	25.00	35.00	2862.00	30.1263	2.09479	4.388
Valid N (listwise)	95							

Jenis Usaha

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mikro	84	88.4	88.4	88.4
	Kecil	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Memiliki NPWP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YA	95	100.0	100.0	100.0

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.2	4.2	4.2
	S	57	60.0	60.0	64.2
	SS	34	35.8	35.8	100.0

Total	95	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	55	57.9	57.9	64.2
	SS	34	35.8	35.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	12.6	12.6	12.6
	S	56	58.9	58.9	71.6
	SS	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.2	3.2	3.2
	S	60	63.2	63.2	66.3
	SS	32	33.7	33.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	12.6	12.6	12.6
	S	43	45.3	45.3	57.9
	SS	40	42.1	42.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.2	3.2	3.2
	S	56	58.9	58.9	62.1
	SS	36	37.9	37.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.2	3.2	3.2
	S	62	65.3	65.3	68.4
	SS	30	31.6	31.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.4	8.4	8.4
	S	56	58.9	58.9	67.4
	SS	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	44	46.3	46.3	52.6
	SS	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	12.6	12.6	12.6
	S	47	49.5	49.5	62.1

	SS	36	37.9	37.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.4	7.4	7.4
	S	64	67.4	67.4	74.7
	SS	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	11	11.6	11.6	11.6
	S	46	48.4	48.4	60.0
	SS	38	40.0	40.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	9.5	9.5	9.5
	S	56	58.9	58.9	68.4
	SS	30	31.6	31.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.5	10.5	10.5
	S	43	45.3	45.3	55.8
	SS	42	44.2	44.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.2	3.2	3.2
	S	49	51.6	51.6	54.7
	SS	43	45.3	45.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.5	10.5	10.5
	S	57	60.0	60.0	70.5
	SS	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.4	7.4	7.4
	S	50	52.6	52.6	60.0
	SS	38	40.0	40.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3

	S	54	56.8	56.8	63.2
	SS	35	36.8	36.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.5	10.5	10.5
	S	39	41.1	41.1	51.6
	SS	46	48.4	48.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.4	7.4	7.4
	S	64	67.4	67.4	74.7
	SS	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.4	8.4	8.4
	S	42	44.2	44.2	52.6
	SS	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.4	8.4	8.4
	S	46	48.4	48.4	56.8
	SS	41	43.2	43.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	9.5	9.5	9.5
	S	58	61.1	61.1	70.5
	SS	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	51	53.7	53.7	60.0
	SS	38	40.0	40.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.3	6.3	6.3
	S	54	56.8	56.8	63.2
	SS	35	36.8	36.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.5	10.5	10.5
	S	40	42.1	42.1	52.6
	SS	45	47.4	47.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.4	7.4	7.4
	S	64	67.4	67.4	74.7
	SS	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 6. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Membayar Pajak	30.1263	2.09479	95
Kualitas Pelayanan Fiskus	64.3474	4.42375	95
Perilaku Wajib Pajak UMKM	21.3789	1.72083	95

Correlations

		Kepatuhan Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Fiskus	Perilaku Wajib Pajak UMKM
Pearson Correlation	Kepatuhan Membayar Pajak	1.000	.815	.901
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.815	1.000	.751
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	.901	.751	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Membayar Pajak	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.000	.	.000
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	.000	.000	.
N	Kepatuhan Membayar Pajak	95	95	95
	Kualitas Pelayanan Fiskus	95	95	95
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	95	95	95

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.925 ^a	.856	.853	.80306	2.119

a. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.153	2	176.576	273.802	.000 ^b
	Residual	59.331	92	.645		
	Total	412.484	94			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics		
		B	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.213		
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.150	.436	2.295
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	.808	.436	2.295

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Collinearity Diagnostics^a

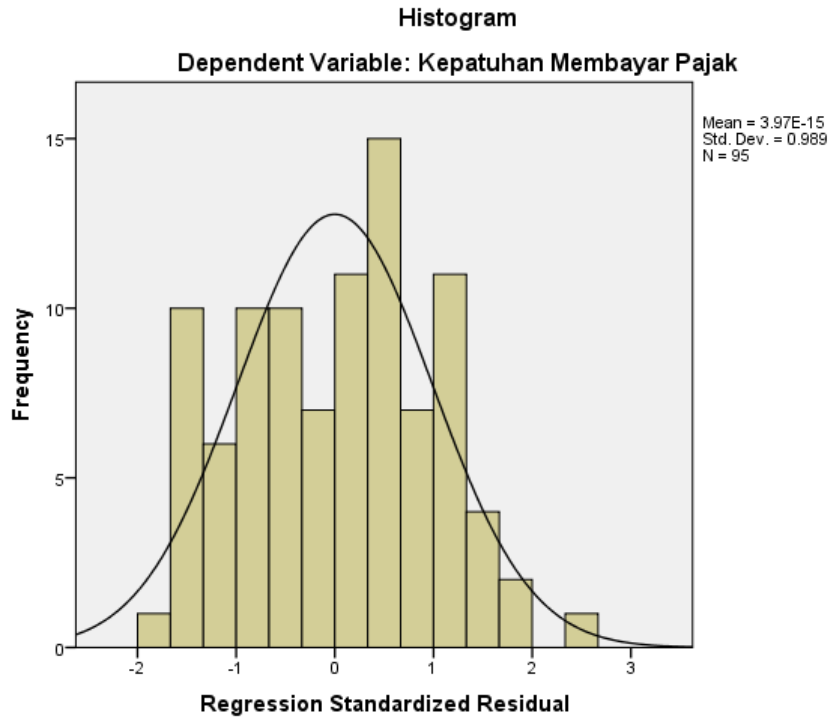
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
					Kualitas Pelayanan Fiskus	Perilaku Wajib Pajak UMKM
1	1	2.995	1.000	.00	.00	.00
	2	.003	29.971	.85	.03	.27
	3	.001	48.120	.15	.97	.73

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

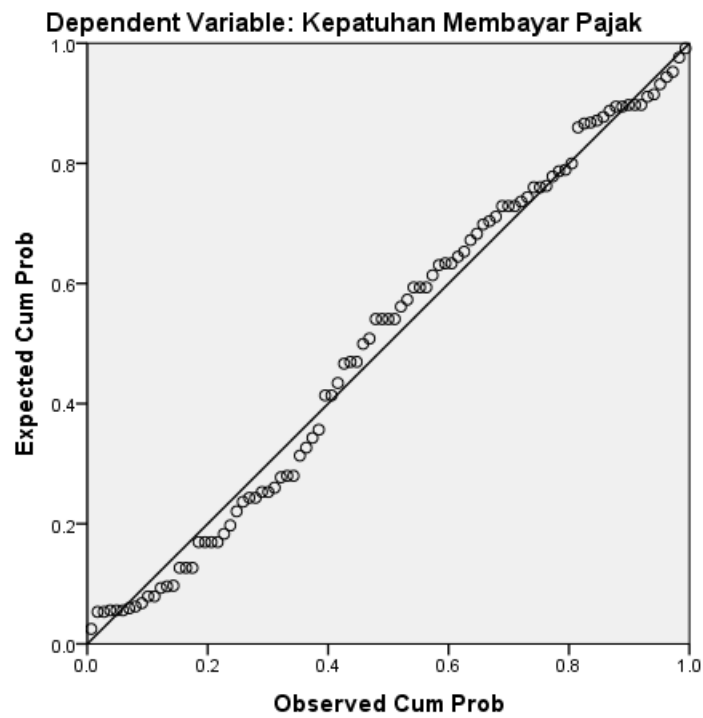
Residuals Statistics^a

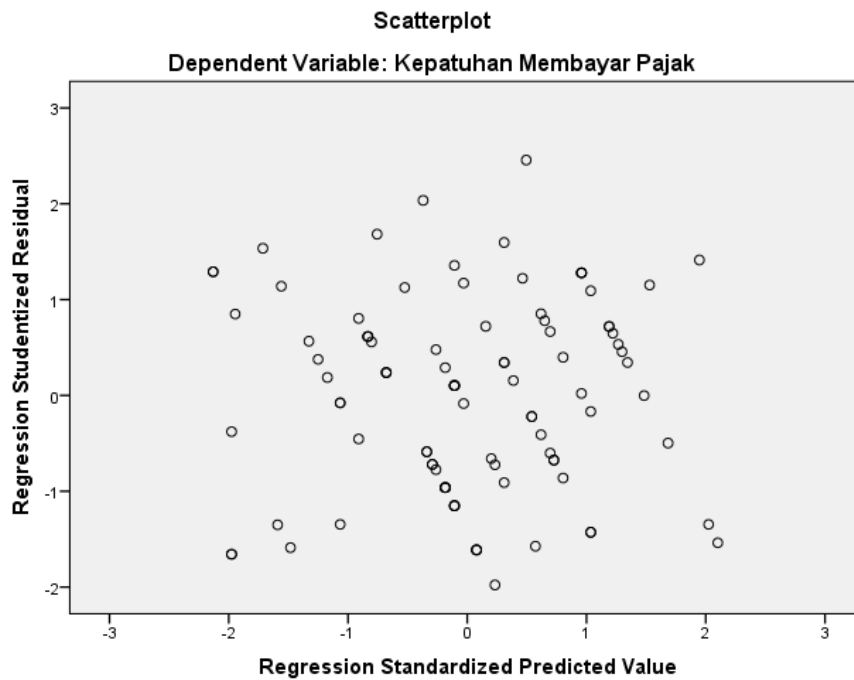
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25.9959	34.1987	30.1263	1.93828	95
Std. Predicted Value	-2.131	2.101	.000	1.000	95
Standard Error of Predicted Value	.085	.284	.136	.043	95
Adjusted Predicted Value	25.9301	34.2728	30.1249	1.94007	95
Residual	-1.57628	1.91489	.00000	.79447	95
Std. Residual	-1.963	2.384	.000	.989	95
Stud. Residual	-1.978	2.456	.001	1.007	95
Deleted Residual	-1.60011	2.03149	.00138	.82368	95
Stud. Deleted Residual	-2.010	2.527	.001	1.014	95
Mahal. Distance	.066	10.744	1.979	2.001	95
Cook's Distance	.000	.122	.012	.019	95
Centered Leverage Value	.001	.114	.021	.021	95

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.79447121
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.068
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 7. Output SPSS Hasil Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	.856	.853	.80306

a. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.153	2	176.576	273.802	.000 ^b
	Residual	59.331	92	.645		
	Total	412.484	94			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Perilaku Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.213	1.222		2.629	.010
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.150	.028	.316	5.278	.000
	Perilaku Wajib Pajak UMKM	.808	.073	.664	11.085	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak