

Pengaruh Pemahaman Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi

Gumulya Sonny Marcel Kusuma¹, Mia Kusumawaty²,
Mella Handayani³, Kurnia Krisna Hari⁴

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, gsmarcelk@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, miakusumawaty@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, mellahandayani1112@gmail.com

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, kurniakrisnahari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti pengaruh pemahaman dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WP. Variabel moderasi penelitian ini yaitu pelayanan fiskus. Penelitian menggunakan Pengumpulan sampel *simple random sampling*. Sampel penelitian didapatkan sebanyak 98 responden UMKM Ilir Timur Palembang. Analisis data memakai *Structural Equation Model-Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP. Hasil lain menunjukkan pemahaman pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, pelayanan fiskus tidak memoderasi pemahaman pajak dan sanksi pajak

Kata Kunci: Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan WP, Pelayanan Fiskus

ABSTRACT

This research analyzes the effect of understanding and tax sanctions on taxpayer compliance. The moderating variable in this study is the tax administration service. The study used simple random sampling to collect samples. The research sample was obtained by 98 respondents from SME Ilir Timur Palembang. Analysis of research data using Structural Equation Model-Partial Least Square. The results of the study show that tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance. Other results show that tax understanding has no significant effect on taxpayer compliance, the tax authorities do not moderate tax understanding and tax sanctions

Keywords: Tax Understanding, Tax Sanction, Taxpayer Compliance, Fiskus Service

A. PENDAHULUAN

Sumber utama penerimaan di Indonesia berasal dari sektor pajak untuk pembiayaan pembangunan nasional dan pengeluaran lainnya (Hartana dan Merkusiwati, 2018). Kepatuhan pajak merupakan hal penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak (Primasari, 2016). Pemerintah telah memberikan landasan hukum yang jelas untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP) UMKM (Soda dkk, 2021).

UMKM memiliki peran yang sangat dominan dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Usaha ini mencapai 99% dari total unit usaha yang ada di Indonesia (Limanseto, 2022). Hal ini berarti UMKM menjadi salah satu pondasi perekonomian. Langkah pemerintah dalam membantu pengembangan usaha ini adalah dengan menyederhanakan perhitungan pajaknya. Langkah yang telah dilakukan pemerintah adalah dengan adanya tarif PPh final yang mempermudah WP UMKP dalam menghitung pajak sesuai aturan perpajakan. Selain hal tersebut, pemerintah melakukan penurunan tarif dari 1% kini menjadi 0,5%. Perubahan-perubahan aturan-aturan perpajakan ini akan membantu WP lebih mudah memahami aturan



perpajakan yang berlaku, terutama dengan penyederhanaan perhitungan PPh dari yang sebelum terkesan rumit dipahami WP menjadi penerapan PPh final atas omset UMKM (Komite Pengawas Perpajakan, 2018)

Pemerintah secara berkelanjutan terus mengeluarkan kebijakan-kebijakan terkait perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan, namun pada kenyataannya tidak ada UU yang mengatur solusi seluruh masalah dengan sempurna (Primasari, 2016). Pemerintah telah memberikan program-program untuk meningkatkan kepatuhan pajak diantaranya adalah tax amnesty yang bisa dikatakan cukup meringankan sanksi-sanksi pajak atas ketidakpatuhan WP sebelumnya, tetapi program ini dirasa kurang efektif yang ditunjukkan kecilnya tax ratio jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Hal ini berarti pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan WP diantaranya pelayanan fiskus untuk membantu WP memahami peraturan serta sanksi berlaku.

Pemahaman pajak pada WP akan membantu WP dalam mempelajari aturan-aturan yang berlaku dari proses pendaftaran, pelaporan hingga proses pembayaran pajak. Pemahaman pajak oleh WP ini dapat dimanfaatkan WP untuk mendapatkan keuntungan maksimal dengan beberapa cara diantaranya adalah perencanaan pajak. Selain pemahaman, WP akan berusaha menghindari kerugian-kerugian yang terjadi yang disebabkan pelanggaran aturan. Saksi pajak memberikan sifat disiplin WP untuk terus patuh pada aturan perpajakan. Selain WP yang harus memahami aturan perpajakan serta sanksi tegas untuk mendisiplinkan WP yang melanggar, perlunya bantuan pemerintah dalam penyampaian informasi yang baik dari pihak KPP itu sendiri. Bantuan dari pihak KPP untuk menanggulangi permasalahan-permasalahan ini maka muncullah pentingnya peran fiskus yang memberikan pelayanan pada WP.

Beberapa penelitian sebelumnya pada variabel kepatuhan WP menghasilkan hasil yang beragam, diantaranya adalah hasil Khuzaimah dan Hermawan (2018) menghasilkan pemahaman WP dan saksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian Atarwaman, (2020), Nafiah dkk (2021) menghasilkan sanksi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian Asfa dan Meiranto (2017) bahwa pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, namun sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Setiap tahunnya KPP Pratama Palembang Ilir Timur mencatat adanya kenaikan jumlah UMKM, namun tidak diiringi dengan peningkatan pendaftaran jumlah UMKM dan kepemilikan NPWP. Perkembangan UMKP dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020, tercatat peningkatan jumlah UMKM, namun terjadi penurunan jumlah UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, hal ini dapat dikarenakan pandemic covid-19. Pada perkembangannya sampai dengan tahun 2021, kembali lagi adanya peningkatan jumlah UMKM namun kenaikan UMKM yang terdaftar tidak naik signifikan dibanding peningkatan jumlah UMKM.

Peneliti mendapatkan beberapa permasalahan yang dihadapi WP UMKM melalui survey pada beberapa WP UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, diantaranya adalah beberapa WP UMKM beranggapan bahwa kepengurusan pajak masih dianggap rumit. Hal ini menunjukkan masih terdapat masalah terkait kepatuhan WP. Berbagai permasalahan dan beragam penelitian terdahulu membuat kesimpulan beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP UMKM diantaranya adalah pemahaman WP, sanksi serta pelayanan fiskus.

B. KAJIAN TEORI

Theory of Planed Behaviour

Teori ini merupakan kelanjutan dari Teory of Reasoned Action. Teori menjelaskan hubungan dari perilaku yang muncul oleh seseorang untuk menanggapi suatu keadaan. Seseorang akan bertindak dengan mempertimbangkan sikap tingkah laku, norma-norma subjektif, control tingkah laku yang telah dipersepsikan. Tindakan seseorang berdasarkan keyakinan akan hasil, harapan normative, dan pengalaman. Teori ini mengungkapkan bahwa semakin tinggi niat dalam berkelakuan, maka semakin besar perilaku tersebut dilakukan. (Kurniawati & Agus, 2014). Teori ini mengasumsikan seseorang yang tidak mempunyai sumber daya atau kesempatan akan mengurangi minat seseorang dalam bertindak (Soda dkk, 2021). Berdasarkan hal tersebut, WP akan bertindak patuh pada aturan pajak jika ada sumber daya yang diperlukan, diantaranya adalah pemahaman pajak sebagai dasar WP untuk memahami mana yang harus dilakukan dan mana yang harus dihindari sebagai WP UMKM, pengetahuan terkait sanksi pajak agar WP UMKM dapat menghindari kerugian yang dapat merugikan WP itu sendiri, dan pelayanan fiskus untuk membantu WP UMKM lebih mendapatkan pemahaman pajak serta sanksi pajak tersebut.

Kepatuhan WP

Kepatuhan WP adalah perilaku WP mentaati kewajiban pajak dan menggunakan hak yang didapat dengan tetap mengacu dan tidak melanggar aturan pajak (Hartana dan Merkusiwati, 2018). Prinsipnya kepatuhan ini adalah tindakan WP untuk menjalankan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan dan aturan UU yang berlaku (Atarwaman, 2020). Kepatuhan WP dapat disimpulkan sebagai suatu tingkah laku WP dalam mentaati segala bentuk kewajiban perpajakannya baik dalam hal melaporkan maupun membayar kewajibannya sesuai aturan pajak yang berlaku. Beberapa cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan ini diantaranya adalah terus meningkatkan pelayanan kepada para WP UMKM.

Pemahaman Pajak

WP akan berusaha memenuhi aturan pajak dengan memahami peraturan perjakan dikarenakan dapat dimanfaatkan WP mencapai keinginan WP untuk memaksimalkan keuntungannya sendiri (Primasari, 2016). Pemahaman pajak adalah proses WP memahami aturan pajak dan dapat mengimplementasikannya dalam membayar sesuai aturan pajak (Asfa dan Meiranto, 2017). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa pemahaman WP akan memantu WP dalam menguasai aturan-aturan pajak yang berlaku dari tata cara pendaftaran , pelaporan hingga pembayaran pajak sehingga akan membantu WP dalam meyelesaikan kewajiban perpajakannya tanpa mengalami kesulitan. WP yang tidak memahami aturan perpajakan akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka hipotesis penelitian yang pertama adalah

H1: Pemahaman Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WP

Sanksi Pajak

Landasan hukum terkait sanksi pajak telah ada dalam UU yang mengatur sanksi pajak bagi WP yang tidak taat dalam membayar pajak guna meningkatkan kepatuhan WP UMKM (Soda dkk, 2021). Sanksi adalah jaminan bahwa peraturan



pajak ditaati (Hartana dan Merkusiwati, 2018). Semakin besar sanksi akan menyebabkan WP lebih peduli pada kewajiban pajaknya (Asfa dan Meiranto, 2017; Atarwaman, 2020). Sanksi pajak menjadi pengendali WP untuk mematuhi aturan pajak yang dapat mengurangi keinginan WP untuk melanggar aturan karena sanksi pajak akan membuat jera bagi para pelanggarnya (Atarwaman, 2020). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menyimpulkan adanya sanksi bagi WP yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akan membuat WP merasa jera dan mengalami kerugian sehingga WP akan berusaha melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak yang tidak tegas akan membuat WP menyepelekan dampak yang mereka terima sehingga dapat membuat WP tidak merasa rugi jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka hipotesis penelitian yang kedua adalah

H2: Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan WP

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan jalan untuk WP terbantu dalam mematuhi peraturan pajak (Savitri dan Musfialdy, 2015). Pelayanan fiskus yang berkualitas merupakan sarana komunikasi untuk WP dapat memahami aturan perpajakan (Asfa dan Meiranto, 2017). Pelayanan fiskus dapat membantu menindaklanjuti setiap keluhan WP sehingga WP akan mudah memahami peraturan perpajakan agar lebih mematuhi peraturan perpajakan (Atarwaman, 2020). Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka hipotesis penelitian yang tiga adalah

H3: Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi pada pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan WP

Kualitas pelayanan akan membantu persepsi WP dalam bertindak dengan mengetahui kewajiban-kewajibannya (Nafiah dkk, 2021). Pelayanan fiskus dapat memberikan bantuan WP mengetahui regulasi dan aturan pajak diantaranya adalah sanksi yang ada sehingga WP akan patuh pada aturan pajak (Savitri dan Musfialdy, 2015). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan fiskus akan membantu WP untuk lebih dalam memahami aturan-aturan pajak yang berlaku termasuk sanksi yang dapat dikenakan jika WP tidak mematuhi aturan perpajakannya. Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka hipotesis penelitian yang empat adalah

H4: Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi pada pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP

C. METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah WP UMKM di kecamatan Ilir Timur, Palembang. Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Kuesioner yang diolah diisi dengan lengkap berjumlah 98 kuesioner.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian menerapkan penelitian *explanatory causal* yang menguji dan menjelaskan hubungan antara variabel endogen-eksogen. Penelitian ini menggunakan data primer yang disebar untuk WP UMKM di kecamatan Ilir Timur, Palembang.

Definisi Operasional Variabel

➤ **Kepatuhan WP (KEP)**

Kepatuhan WP adalah kondisi dimana WP UMKM menyelesaikan semua kewajibannya sesuai dengan aturan pajak yang berlaku. Kepatuhan WP pada penelitian ini meliputi 4 indikator, yaitu kepatuhan untuk mendaftar, kepatuhan membayar tunggakan pajak, kepatuhan menghitung dan membayar pajak terutang, dan kepatuhan menyetorkan SPT kembali. Variabel ini diukur dengan 13 pertanyaan merujuk pada Rahayu (2010) menggunakan *semantic scale* dengan nilai 1 sampai dengan 5.

➤ **Pemahaman Pajak (PP)**

Pemahaman pajak adalah kemampuan WP UMKM dalam memahami setiap aturan pajak yang berlaku. Pemahaman pajak pada dalam penelitian ini meliputi 5 indikator, yaitu *pengetahuan mengenai ketentuan perpajakan, system perpajakan, fungsi perpajakan, kewajiban NPWP, hak dan kewajiban WP*. Pengukuran variabel dengan 6 pertanyaan merujuk pada Rahayu (2010), Widayati dan Nurlis (2010) menggunakan *semantic scale* dengan nilai 1 sampai dengan 5.

➤ **Sanksi Pajak (SP)**

Sanksi pajak adalah suatu dampak yang timbul atas kelalaian dan pelanggaran aturan perpajakan yang dapat menyebabkan kerugian pada WP UMKM. Sanksi Pajak pada dalam penelitian ini meliputi 2 indikator, yaitu pengetahuan sanksi pajak sikap WP pada sanksi. Variabel ini diukur dengan 4 pertanyaan merujuk pada Arum (2012) menggunakan *semantic scale* dengan nilai 1 sampai dengan 5.

➤ **Pelayanan Fiskus (PF)**

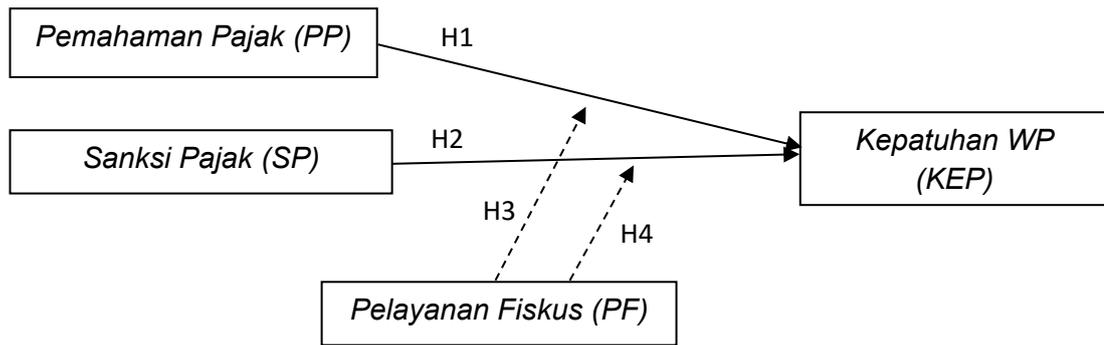
Pelayanan Fiskus adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) yang digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan aturan perpajakan hingga menanggapi keluhan dan permasalahan WP UMKM. Pelayanan Fiskus pada dalam penelitian ini meliputi 5 indikator, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Variabel ini diukur dengan 10 pertanyaan merujuk pada Rahayu (2010) menggunakan *semantic scale* dengan nilai 1 sampai dengan 5.

Metode Analisis Data

Kuesioner akan diolah dan dianalisis memakai *Structural Equation Model (SEM)* dan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. Analisis data dimulai dengan memberikan gambaran demografi responden dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Pada tahap tersebut peneliti akan mengambil kesimpulan terkait karakteristik responden yang didapat serta jawaban responden secara umum. Berikutnya, tahap pengujian model terdiri dari dua tahap. Tahap pertama dilakukan dengan menilai *Outer Model* yang terdiri dari pengujian *outer loading*, *AVE*, *Composite reliability*, *Cronbach's Alpha* untuk menilai validitas dan reliabilitas. Tahap berikutnya *Inner Model-Structural Model* untuk menguji hipotesis penelitian.



Model Penelitian



Gambar Model Penelitian

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Profil Responden

Berikut adalah gambaran profil responden:

Tabel Gambaran Profil Responden

Kriteria		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	69	69%
	Wanita	29	29%
	Jumlah	98	100%
Umur (tahun)	20 s/d 30	18	18%
	31 s/d 40	27	27%
	41 s/d 50	21	21%
	Lebih dari 50	32	32%
	Jumlah	98	100%
Pendidikan	SMA	8	8%
	Diploma	31	31%
	Sarjana	59	59%
	Jumlah	98	100%

Sumber: Olah data

Berdasarkan gambaran profil responden, tampak bahwa sebagian besar responden adalah diploma dan sarjana. Peneliti menyimpulkan responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup untuk memahami aturan perpajakan yang berlaku karena memiliki pengetahuan yang luas. Berdasarkan kategori umur, responden memiliki umur yang produktif untuk menerima pembelajaran dan memahami terkait aturan-aturan yang berlaku dikarenakan semakin berumur kemungkinan akan lebih sulit mempelajari hal yang baru terutama perubahan aturan-aturan perpajakan.

Berikut adalah statistik deskriptif hasil data olahan:

Tabel Statistik Deskriptif

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya	
	Kisaran	Median	Mean	Mean per pertanyaan
KEP	9 s/d 45	27	40,84	4,54
PP	6 s/d 30	18	26,83	4,47
SP	4 s/d 20	12	17,18	4,30
PF	10 s/d 50	30	43,33	4,33

Sumber: Olah data

Pada tabel statistik deskriptif, rata-rata responden memiliki nilai mean diatas nilai median pada setiap variabel. Nilai mean setiap variabel bernilai jauh lebih tinggi

dari median serta hamper menyamai maksimal nilai teoritis. Hal ini berarti rata-rata responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap item pertanyaan pada kuesioner. Hal ini juga ditunjukkan dari nilai mean per pertanyaan pada setiap variabel yang berkisar nilai 4 (jawaban setuju) dan 5 (jawaban sangat setuju).

Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa responden pada umumnya telah memahami peraturan perpajakan (memahami ketentuan umum aturan pajak, memahami bagaimana system pajak, memahami fungsi pajak, memahami pentingnya kepemilikan NPWP, dan memahami kewajiban serta hak yang dimiliki sebagai WP UMKM) dan sanksi pajak (mengetahui sanksi yang dihadapi jika tidak patuh, dan mengetahui bagaimana harus bersikap atas sanksi yang tegas), mendapat pelayanan dari fiskus dengan baik (WP UMKM merasakan kualitas fasilitas baik, tanggapan fiskus yang responsif, kemampuan fiskus dalam memberikan informasi, keterjagaan kerahasiaan data, serta perhatian yang diberikan fiskus atas kendala-kendala yang dihadapi), dan mematuhi aturan perpajakan (WP UMKM telah mendaftar, membayar tunggakan pajak, serta dapat membayar pajak terutangnya)

Pengujian *Measurement Model Convergent Validity*

Pada Pengukuran model ini setiap item pertanyaan akan diuji. Model ini menggambarkan setiap konstruk item pertanyaan setiap variabel. Pengujian ini bertujuan untuk menilai kevalitan indikator dan konstruk pada setiap variabel. Variabel dikatakan konvergen jika kumpulan indikator yang telah mewakili variabelnya. Konstruk item pertanyaan memenuhi validitas konvergen dan reliabel jika memiliki nilai loading > 0,5 (Ghozali dan Latan, 2014). Konstruk item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat akan dilakukan re-estimasi yang berarti akan dilakukan pengujian ulang dengan tidak menyertakan item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat.

Measurement Model untuk variabel Kepatuhan WP (KEP)

Variabel kepatuhan WP memiliki 4 indikator yang diwakilkan oleh 9 item pertanyaan yaitu KEP_1 sampai dengan KEP_9 . Hasil pengukuran *loading* pada variabel kepatuhan WP, syarat *loading* seluruh nilai item terpenuhi. Hasil ini menunjukkan konvergen dan reliabel seluruh item pertanyaan variabel kepatuhan WP terpenuhi karena hasil nilai loading setiap item telah melebihi 0,5

Tabel Outer Loading Kepatuhan WP (KEP)

Item	Loading
KEP ₁	0,848
KEP ₂	0,886
KEP ₃	0,908
KEP ₄	0,893
KEP ₅	0,877
KEP ₆	0,859
KEP ₇	0,770
KEP ₈	0,822
KEP ₉	0,724

Sumber: Smart-PLS

Measurement Model untuk variabel Pemahaman Pajak (PP)

Variabel pemahaman pajak memiliki 5 indikator yang diwakilkan oleh 6 item pertanyaan yaitu PP_1 sampai dengan PP_6 . Hasil pengukuran *loading* pada variabel pemahaman pajak, syarat *loading* seluruh nilai item terpenuhi. Hasil ini menunjukkan



konvergen dan reliabel seluruh item pertanyaan variabel pemahaman pajak terpenuhi karena hasil nilai loading setiap item telah melebihi 0,5

Tabel Outer Loading Pemahaman Pajak (PP)

Item	Loading
PP ₁	0,936
PP ₂	0,934
PP ₃	0,950
PP ₄	0,897
PP ₅	0,855
PP ₆	0,834

Sumber: Smart-PLS

Measurement Model untuk variabel Sanksi Pajak (SP)

Variabel sanksi pajak memiliki 2 indikator yang diwakilkan oleh 4 item pertanyaan yaitu SP₁ sampai dengan SP₄. Hasil pengukuran *loading* pada variabel sanksi pajak, syarat loading seluruh nilai item terpenuhi. Hasil ini menunjukkan konvergen dan reliabel seluruh item pertanyaan variabel sanksi pajak terpenuhi. karena hasil nilai loading setiap item telah melebihi 0,5

Tabel Outer Loading Sanksi Pajak (SP)

Item	Loading
SP ₁	0,811
SP ₂	0,892
SP ₃	0,833
SP ₄	0,854

Sumber: Smart-PLS

Measurement Model untuk variabel Pelayanan Fiskus (PF)

Variabel pemahaman pajak memiliki 5 indikator yang diwakilkan oleh 10 item pertanyaan yaitu PF₁ sampai dengan PF₁₀. Hasil pengukuran *loading* pada variabel pelayanan fiskus, syarat loading seluruh nilai item terpenuhi. Hasil ini menunjukkan konvergen dan reliabel seluruh item pertanyaan variabel pelayanan fiskus terpenuhi karena hasil nilai loading setiap item telah melebihi 0,5

Tabel Loading Pelayanan Fiskus

Item	Loading
PF ₁	0,665
PF ₂	0,673
PF ₃	0,652
PF ₄	0,686
PF ₅	0,766
PF ₆	0,751
PF ₇	0,805
PF ₈	0,814
PF ₉	0,856
PF ₁₀	0,841

Sumber: Smart-PLS

Penilaian AVE

Selain penggunaan uji *Measurement Model* dengan menilai nilai loadingnya, pengukuran lain bisa dilakukan, yaitu penggunaan uji AVE. AVE menunjukkan variasi dan keberagaman variabel yang terdapat dalam konstruk. Indikator konstruk semua variabel dinilai discriminant validity pada nilai AVE. AVE > 0,5 menunjukkan konstruk memenuhi syarat validitas dan reliabel (Ghozali dan Latan, 2014). Nilai AVE setiap

variabel memenuhi syarat minimal 0,5 sehingga menunjukkan semua variabel sesuai syarat konvergen dan reliabel.

Tabel AVE	
	AVE
KEP	0,714
PP	0,813
SP	0,719
PF	0,569

Sumber: Smart-PLS

Penilaian Composite Reliability dan Cronbach's Alpa

Pengujian reliabel bertujuan untuk memastikan keakuratan, kekonsistenan setiap indikator dan item pertanyaan dalam pengukuran reliabelnya suatu variabel konstruk. Pengujian reliabel pada PLS dapat menggunakan dua cara yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpa*. *Composite reliability* digunakan pada pengukuran hasil sesungguhnya terkait realibelnya suatu variabel konstruk sedangkan *Cronbach's Alpa* digunakan pada pengukuran batas bawah reliabel suatu variabel

Suatu konstruk variabel dikatakan memenuhi syarat *composite reliability* jika memiliki nilai melebihi 0,7 (Ghozali dan Latan, 2014). Berdasarkan pengujian *composite reliability*, seluruh variabel mempunyai nilai *composite reliability* diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator handal (reliabel) dalam pengukuran konstraknya

Tabel Composite Reliability	
	Composite Reliability
KEP	0,957
PP	0,963
SP	0,911
PF	0,929

Sumber: Smart-PLS

Suatu konstruk variabel dikatakan memenuhi syarat *cronbach's alpa* jika memiliki nilai melebihi 0,7 (Ghozali dan Latan, 2014). Berdasarkan pengujian *cronbach's alpa*, seluruh variabel mempunyai nilai *cronbach's alpa* diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator handal (reliabel) dalam pengukuran konstraknya

Tabel Cronbach's Alpa	
	Cronbach's Alpa
KEP	0,950
PP	0,955
SP	0,869
PF	0,920

Sumber: Smart-PLS

Pengujian Inner Model

Model ini merupakan model untuk memprediksi suatu hubungan kausal antara sebab-akibat pada setiap variabel. Pada penggunaan PLS, model ini memakai



bootstrapping untuk mendapatkan arah pengaruh dan hasil signifikansinya untuk menjawab hipotesis. Pengujian hipotesis yang pertama melalui model ini dengan melihat arah pengaruh hipotesis (pengaruh positif atau pengaruh negative) melalui nilai *original sample* yang disesuaikan dengan arah pada hipotesis yang telah dirangkum peneliti. Pengujian hipotesis yang kedua melalui model ini dengan membandingkan nilai t antara nilai $t_{statistik}$ dengan t_{tabel} . Pengujian signifikansi juga dapat digunakan dengan melihat nilai *p value*. Nilai *p value* yang disyaratkan dalam penelitian ini yaitu nilai *p value* harus dibawah 0,05 untuk dianggap berpengaruh signifikan (Ghozali dan Latan, 2014). Model penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan maksimal atau alpha (α) sebesar 0,05 sehingga didapat t tabel sebesar 1,96.

Berikut adalah tabel hasil pengujian signifikansi setiap variabel untuk menjawab seluruh hipotesis dalam penelitian ini dengan melihat arah *original sample* dan melihat nilai $t_{statistik}$ dan *p value*.

Tabel Pengujian Signifikan

	Original S.	Mean	Standard Error	T Statistics	P value
PP -> KEP	0,095	0,074	0,124	0,768	0,460
SP -> KEP	0,175	0,154	0,059	2,966	0,014
PF Moderating effect PP -> KEP	0,055	0,071	0,091	0,606	0,558
PF Moderating effect SP -> KEP	0,172	0,153	0,072	2,380	0,039

Sumber: Smart-PLS

Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan WP

Berdasarkan pengujian terhadap variabel pemahaman terhadap kepatuhan WP menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada variabel ini sebesar 9,5%. Hal ini tampak dari nilai *original sample* PP→KEP yang bernilai 0,095. Hasil pengujian pada nilai t menunjukkan bahwa variabel pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini tampak dari nilai statistic kurang dari syarat (1,96) yaitu bernilai 0,460. Hasil ini didukung dengan *p value* yang tidak memenuhi syarat yaitu bernilai 0,460 yang melebihi 0,05. Berdasarkan uji t, kesimpulan penelitian ini adalah menolak hipotesis pertama (H_1).

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diartikan bahwa pemahaman tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan WP. Hasil tersebut disebabkan oleh WP dapat mengatasi minimnya pemahaman pajak dengan menggunakan jasa konsultan pajak. WP UMKM merasa tidak harus memahami peraturan perpajakan selama memiliki konsultan pajak yang berkompeten. Hasil ini juga menjawab permasalahan pada hasil survey yang dilakukan peneliti, WP UMKM beranggapan bahwa pajak merupakan suatu kerumitan dan lebih mudah menyerahkan keperluan pajaknya kepada bagian yang sudah berpengalaman yaitu konsultan pajak. Hasil tersebut tidak sejalan dibandingkan hasil Primasari (2016), Asfa dan Meiranto (2017).

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP

Berdasarkan pengujian terhadap variabel sanksi terhadap kepatuhan WP menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada variabel ini sebesar 17,5%. Hal ini tampak dari nilai *original sample* SP→KEP yang bernilai 0,175. Hasil pengujian pada nilai t menunjukkan bahwa variabel sanksi memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini tampak dari nilai statistic yang melebihi nilai syarat (1,96) yaitu bernilai 2,966. Hasil ini didukung dengan *p value* yang telah memenuhi syarat yaitu 0,014 yang

tidak melebihi 0,05. Berdasarkan uji t, hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua (H_2).

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan semakin tinggi pemahaman WP akan sanksi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan WP. Hal ini karena WP menganggap dikenakan sanksi akan merugikan WP sendiri sehingga akan menjadi pendorong WP mematuhi aturan perpajakan (Hartana dan Merkusiwati, 2018). Semakin tegas sanksi yang diberikan akan semakin membuat WP UMKM berhati-hati dan berusaha sebaik mungkin untuk tidak lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sama dengan hasil Soda dkk (2021), Hartana dan Merkusiwati (2018), tetapi hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian Asfa dan Meiranto (2017), Nafiah dkk (2021).

Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi pada Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan WP

Hasil uji parameter pada variabel PF Moderating effect PP \rightarrow KEP antara pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi pada pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan WP menunjukkan nilai tidak signifikan pada $\alpha=0,05$. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik 0,606 dan p value 0,558 . Hasil pengujian menunjukkan penelitian ini menolak hipotesis ketiga (H_3).

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan pelayanan fiskus tidak menjadi variabel moderasi pada pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan WP. Hal ini dikarenakan penggunaan jasa konsultan pajak akan membantu WP UMKM dalam melaporkan dan menyelesaikan permasalahan pajak mereka. Walaupun permintaan jasa konsultan memerlukan pengeluaran (biaya), namun WP UMKM dapat menyelesaikan masalah-masalah perpajakan yang dihadapi dengan meminta jasa konsultan pajak untuk mendapatkan solusi-solusi atas masalah yang dihadapinya serta dapat membantu WP UMKM dalam menerapkan perencanaan guna meminimalisir biaya pajak dengan tetap mengikuti aturan-aturan pajak yang berlaku.

Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi pada Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP

Hasil uji parameter pada variabel PF Moderating effect SP \rightarrow KEP antara pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi pada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan WP menunjukkan nilai signifikan pada $\alpha=0,05$. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik 2,380 dan p value 0,039. Hasil ini menunjukkan penelitian ini menerima hipotesis keempat (H_4).

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan pelayanan fiskus tidak bisa sebagai variabel moderasi pada pengaruh sanksi terhadap kepatuhan WP. Hal ini disebabkan WP telah memahami sanksi pajak yang dikenakan apabila WP tidak patuh pada peraturan perpajakan melalui penggunaan jasa konsultan pajak untuk mengatasi setiap permasalahan perpajakan usahanya. Penggunaan konsultan pajak dapat meminimalisir resiko kerugian WP UMKM dengan adanya penerapan perencanaan pajak yang baik sehingga WP UMKM akan mentaati aturan perpajakan tanpa banyak berhubungan dengan fiskus sehingga WP UMKM tidak akan dikenakan sanksi pajak selama memiliki konsultan pajak yang berkompeten. Hasil tersebut tidak sejalan dengan hasil Savitri dan Musfialdy (2015).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:



1. Pemahaman Pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan WP.
2. Saksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP
3. Pelayanan Fiskus tidak signifikan sebagai variabel untuk memoderasi pengaruh pemahaman pajak organisasi terhadap kepatuhan WP
4. Pelayanan fiskus tidak signifikan sebagai variabel untuk memoderasi pengaruh saksi pajak terhadap kepatuhan WP

Keterbatasan responden dapat mempengaruhi hasil penelitian. Responden penelitian ini mencakup satu wilayah yang mengakibatkan hasil penelitian yang berbeda jika dilakukan di daerah yang berbeda. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah. Penambahan variabel lain atau penggunaan variabel moderasi dan intervening memungkinkan untuk penelitian yang akan datang, diantaranya adalah pengetahuan dan sosialisasi pajak (Wardani dan Wati, 2018), Persepsi Keadilan (Soda dkk, 2021), Pemahaman Internet (Suryati dan Setiawan, 2020), kesadaran (Khuzaimah dan Hermawan, 2018), penggunaan e-filing (Arimurti dkk, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Arimurti, T., Yanti, & Sasqia, U. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dengan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Karawang Utara. *Jurnal Dharmasmrti: Widya Akuntansi dan Keuangan Universitas Hindu Indonesia*, 3(2).
- Arum, H. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1), 1-8.
- Asfa, E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6(3), 1-13.
- Atarwaman, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartana, I. G., & Merkusiwati, N. A. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25, 1506-1533.
- Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Islamic Accounting and Tax*, 1(1), 37-48.

- Komite Pengawas Perpajakan. (2018). *Pajak Penghasilan (PPh) UMKM*. Retrieved Februari 15, 2023, from <https://komwasjak.kemenkeu.go.id/in/post/pajak-penghasilan-umkm>
- Kurniawati, M., & Toly, A. A. (2014). Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat. *Tax & Accounting Review*, 4(2).
- Limanseto, H. (2022). *Perkembangan UMKM sebagai Critical Engine Perekonomian Nasional Terus Mendapatkan Dukungan Pemerintah*. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. Retrieved from <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4593/perkembangan-umkm-sebagai-critical-engine-perekonomian-nasional-terus-mendapatkan-dukungan-pemerintah>
- Nafiah, Z., Sopi, & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Pati. *JURNAL STIE SEMARANG*, 13(2).
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan FE Universitas Budi Luhur*, 5(2).
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Savitri, E., & Musfiaily. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Moderating Variable. *Procedia Social and Behavioral Sciences 3rd Global Conference on Business and Social Science, GCBSS-2015*. Kuala Lumpur.
- Soda, J., Sondakh, J., & Budiarmo, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1115-1126.
- Suryati, L., & Setiawati, E. (2020). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta). *Proceeding NCAA (National conference on accounting and auditing)*, 2.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1).
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal*, VII(1).
- Widayati, & Nurlis. (2010). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*.

