

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado

The Effect of Tax Socialization, Fiscus Services On The Level Of Taxpayer Compliance of Msmes, Wanea District In Manado City

Edwin Eliezer Lolowang¹, Harijanto Sabijono², Heince R. N. Wokas³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

E-mail : edwinlolowang4@gmail.com, h_sabijono@unsrat.ac.id, heincewokas@hotmail.com

Abstrak : Usaha Mikro Kecil dan Menengah menurut UU No 20 Tahun 2008 ialah usaha perdagangan yang dikelola oleh perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang. Terbagi atas tiga kriteria yaitu usaha mikro, kecil dan menengah. Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia yaitu mencapai 64,2 juta di seluruh Indonesia dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07%. Usaha Mikro Kecil Menengah memiliki prospek yang baik untuk mendorong perekonomian Indonesia melalui penerimaan pajak, terlebih dengan adanya penurunan tarif pajak berdasarkan Peraturan Pemerintah NO 23 Tahun 2018 dari 1% menjadi 0,5%. Tetapi permasalahannya dalam dua belas tahun ini Indonesia tidak pernah capai target pajak dikarenakan banyak faktor. Salah satu faktor nya ialah kurangnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang belum memahami fungsi dari pajak terhadap negara. Dalam penelitian ini membahas beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan dan juga pelayanan fiskus yang dilakukan di Kecamatan Wanea Kota Manado, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode teknik analisis kuantitatif dengan analisis regresi berganda yang tujuannya melihat pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian diperoleh bahwa sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 18,3% dan sisanya 81,7% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Pengaruh, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Abstract : Micro, Small and Medium Enterprises according to Law No. 20 of 2008 are trading businesses managed by individuals referring to productive economic businesses with the criteria set out in the Act. Divided into three criteria, namely micro, small and medium enterprises. Micro, Small and Medium Enterprises in Indonesia, which reached 64.2 million throughout Indonesia with a contribution to GDP of 61.07%. Micro, Small and Medium Enterprises have good prospects for boosting the Indonesian economy through tax revenue, especially with the reduction in tax rates based on Government Regulation NO 23 of 2018 from 1% to 0.5%. But the problem is that in the past twelve years Indonesia has never reached its

tax target due to many factors. One of the factors is disobedience to taxpayers in Indonesia who do not understand the function of taxes to the state. This study discusses several factors that

influence taxpayer compliance, namely taxes and tax services carried out in Wanea District, Manado City, aiming to find out how much influence it has on taxpayer compliance. The sampling technique used is convenience sampling, and the method used in this study is quantitative analysis method with multiple regression analysis which aims to see the effect of the independent variable on the dependent variable and the type of research used is descriptive quantitative. The results of the study showed that the socialization of taxation and tax service services had an effect on mandatory compliance by 18.3% and taxes 81.7% affecting other factors.

Keywords : The effect, Tax Socialization, Fiscus Service, Taxpayer Compliance, Micro, Small and Medium Enterprises

PENDAHULUAN

Diterima: 07-01-2022; Disetujui untuk Publikasi: 12-01-2022

Hak Cipta © oleh Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum

p-ISSN: 24072-361X

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan pajak merupakan penyumbang persentase terbesar dibandingkan penerimaan dari sektor lain. Sehingga jika negara berhasil mengumpulkan pajak secara optimal berpengaruh pada stabilisasi ekonomi pada negara tersebut. Peranan pajak dalam mewujudkan stabilitas ekonomi suatu negara mengingat semakin tingginya tuntutan kebutuhan dan semakin kompleksnya tantangan zaman modern. Tetapi bagaimana mungkin stabilitas ekonomi itu dapat terwujud apabila target pajak itu tidak pernah tercapai.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting agar target pajak itu tercapai, karena semakin banyak wajib pajak maka semakin banyak pula penerimaan pajak yang akan diterima negara. Inilah permasalahan utama yang harus diperhatikan, mengapa Indonesia sangat sulit untuk mencapai target penerimaan pajak selama bertahun-tahun. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan masih banyak faktor yang lainnya.

UMKM merupakan pilar terpenting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM saat ini mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada serta dapat menghimpun sampai 60,4% dari total investasi. Dengan data tersebut sangat jelas bahwa UMKM memiliki potensi yang sangat besar untuk penerimaan pajak yang harusnya pemerintah dapat memaksimalkan pajak atas UMKM untuk mendorong penerimaan pajak itu sendiri. Kecamatan Wanea yang berada di tengah-tengah Kota Manado serta berdekatan dengan pasar besar di Manado, dengan jumlah UMKM 1241 unit sehingga lebih mudah untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

1.1 Akuntansi

Surwadjono (2015:10), akuntansi dapat didefinisikan sebagai seperangkat yang mempelajari perikayasaan penyediaan jasa berupa informasi keuangan kuantitatif unit-unit organisasi dalam suatu lingkungan negara tertentu dan cara penyampaian (pelaporan) informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan ekonomi.

1.2 Teori Akuntansi

Hery,S.E (2017 : 99-103) teori akuntansi adalah suatu konsep definisi dalil yang memberikan gambaran dari fenomena akuntansi secara sistematis. Tujuannya ialah untuk menjelaskan hubungan dari berbagai variabel yang ada dalam struktur akuntansi sehingga bisa memperkirakan fenomena yang mungkin terjadi. Tanpa teori ilmu pasti seperti akuntansi akan sedikit kesulitan memperkirakan apa yang mungkin terjadi. Karena itu ada yang disebut dengan teori akuntansi.

1.3 Akuntansi Pajak

Mardiasmo (2018 : 3-11), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Akuntansi perpajakan sebuah aktivitas pencatatan keuangan pada sebuah badan usaha atau lembaga untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan.

1.4 Teori Kepatuhan

Astuti, dkk. (2016 : 105) *Theory of Planned Behavior* yang mendasarkan asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya,

secara sistematis. Simanjuntak, dkk (2012), orang memikirkan implikasi dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku-perilaku tertentu.

1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Mandagi, dkk (2014), kepatuhan wajib pajak, merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

1.6 Sosialisasi Perpajakan

Menurut surat edaran Dirjen Pajak Nomor : SE-98/PJ/2011, mendefinisikan bahwa sosialisasi pajak adalah upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah dan non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Winerungan (2013) berpendapat bahwa sosialisasi adalah salah satu program yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat

1.7 Pelayanan Fiskus

Fiskus atau yang bisa disebut juga dengan Aparatur Pajak atau Pejabat Pajak merupakan orang ataupun badan yang memiliki tugas untuk dapat melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap Wajib Pajak.

1.8 Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM)

Pengertian UMKM menurut UU No 20 Tahun 2008 dalam ialah usaha perdagangan yang dikelola oleh perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang. Terdiri atas Usaha kecil, mikro dan menengah dengan kriteria-kriteria yang sudah diatur.

1.9 Penelitian Terdahulu

1. Remy Anugrah Pratama, Erly Mulyani (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang, hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang.
2. Gandy Wahyu Maulana Zulma (2020) Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia, hasil penelitian tingkat pengetahuan wajib pajak berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan pajak, semakin baik administrasi perpajakan disuatu negara maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan pajaknya, tarif pajak yang tinggi serta prosedur pengisian yang rumit dapat menyebabkan ketidakpatuhan pajak dari pelaku usaha kecil seperti UMKM, sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan juga menurunkan kepatuhan pajak, hal ini tergantung dari persepsi wajib pajak mengenai keadilan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak.
3. Listiyowati, Iin Indarti, Fitri Wijayanti, Freddy Aldo Setiawan (2021) Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi Covid-19, hasil penelitian sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu deskriptif kuantitatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa gejala, kejadian secara faktual serta akurat karena menjelaskan fenomena dengan menggunakan angka.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Wanea Kota Manado yaitu pada objek-objek UMKM yang sudah terdaftar di KPP Pratama Manado yang tersebar di Kecamatan Wanea. Penelitian ini dilakukan selama 14 hari yaitu pada tanggal 13 Agustus 2021 sampai 26 Agustus 2021.

2.3 Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) yang telah terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Manado khususnya Wajib Pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kecamatan Wanea. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang Wajib Pajak orang pribadi dalam cakupan Kecamatan Wanea yang terdaftar di KPP Pratama Manado yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) dengan omzet penjualan di bawah 4,8 miliar/tahun. Metode sampling menggunakan teknik *convinience sampling* dengan rumus slovin.

2.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif, sumber data yaitu primer dan sekunder melalui kuesioner dan juga data dari Kantor Pajak Pratama Manado, teknik pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak UMKM.

2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan menggunakan teknik tabulasi frekuensi dan analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS. Sebelum dilakukan proses olah data maka peneliti melakukan uji kualitas data dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas serta Uji asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolonieritas.

2.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

2.5.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas

2.5.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
2. Uji Multikolinearitas
3. Uji Heteroskedastisitas

2.5.4 Analisis Regresi Berganda

2.5.5 Uji Hipotesis

1. Uji T

2. Uji F

2.5.6 Pengujian Koefisien Determinasi (R²)**HASIL DAN PEMBAHASAN****Hasil**

3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Pajak (X1)	48	18	27	22.47	2.062
Pelayanan Fiskus (X2)	48	30	41	35	2.873
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	48	18	28	22.72	2.455
Valid N (listwise)	48				

Sumber : Data Diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 1, variabel sosialisasi perpajakan, responden setuju dengan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Manado. Untuk variabel pelayanan fiskus, responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh para petugas pajak. Sedangkan untuk variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan responden merupakan wajib pajak yang patuh.

3.2 Uji Kualitas Data

Tabel 2. Ringkasan Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	R Hitung	Cronbach Alpha	Variabel	Item	R Hitung	Cronbach Alpha
Sosialisasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,333	0,785	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,813	0,816
	X1.2	0,525			Y.2	0,896	
	X1.3	0,534			Y.3	0,476	
	X1.4	0,468			Y.4	0,896	
	X1.5	0,442			Y.5	0,885	
	X1.6	0,366			Y.6	0,299	
	X1.7	0,313			Y.7	0,455	
	X1.8	0,666			Y.8	0,482	
Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0,478	0,731				
	X2.2	0,487					
	X2.3	0,479					
	X2.4	0,535					
	X2.5	0,575					
	X2.6	0,353					

X2.7	0,580
X2.8	0,664
X2.9	0,692
X2.10	0,621
X2.11	0,293
X2.12	0,372

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 2, hasil perhitungan yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik karena berada diatas nilai R tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pada kuesioner dikatakan valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan mendapat hasil bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,60 dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner untuk ketiga variabel diatas dinyatakan reliabel.

3.3 Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17153035
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.115
	Negative	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		.964
Asymp. Sig. (2-tailed)		.311

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel, menunjukkan bahwa nilai *sig* adalah 0,311 > 0,05. Jadi data yang diatas dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal.

3.3.2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.475	4.317		2.426	.019		
Sosialisasi Perpajakan	-.145	.184	-.122	-.791	.433	.729	1.372
Pelayanan Fiskus	.444	.132	.519	3.361	.002	.729	1.372

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 4, hasil menunjukkan bahwa unit analisis dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	0,158	0,058	4,47804

a. Predictors: (Constant), X1X2, X2_KUADRAT, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, XI_KUADRAT

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 5., nilai R square yaitu 0,158 untuk mendapatkan nilai maka menggunakan rumus Chi Square hitung yaitu $N \times R \text{ square}$ sehingga chi square hitung atau c^2 ($0,158 \times 48$ unit analisis = 7,584) sedangkan chi square tabel atau c^2 tabel sebesar 11,0705 ($df = 5$ dan $pf = 0,05$), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa $7,584 < 11,0705$ sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

3.4 Uji Analisis Linier Berganda dan Uji Hipotesis

3.4.1 Uji Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.475	4.317		2.426	.019
	Sosialisasi Perpajakan	-.145	.184	-.122	-.791	.433
	Pelayanan Fiskus	.444	.132	.519	3.361	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 6, hasil dari analisis linier berganda dapat disimplkan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Kepatuhan WP (Y)} = 10,475 - 0,145 (\text{SP}) + 0,444 (\text{PF})$$

Artinya Nilai konstanta menunjukkan besarnya nilai positif 10,475, artinya jika variabel sosialisasi perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) dianggap bernilai 0, maka nilai dari variabel Kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 10,475. *Understandardized coefficients beta* sosialisasi perpajakan bernilai negative yaitu -0,145 artinya bahwa variabel bebas sosialisasi perpajakan memiliki arah berlawanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin naik sosialisasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pun akan turun. *Understandardized coefficients beta* pelayanan fiskus bernilai positif yaitu 0,444 artinya bahwa variabel bebas pelayanan fiksus memiliki arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2 Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.475	4.317		2.426	.019
	Sosialisasi Perpajakan	-.145	.184	-.122	-.791	.433
	Pelayanan Fiskus	.444	.132	.519	3.361	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil olah data SPSS Statistics, 2021

Tabel 7, sosialisasi perpajakan menghasilkan nilai signifikansi yaitu 0,433 dengan nilai t hitung sebesar -0,791. Nilai signifikansi X1 yaitu 0,433 > 0,05 dan nilai t hitung yaitu -0,791 < 2,014 t tabel. Artinya bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi tingkat kepatuhan wajib pajak tidak bergantung pada sosialisasi pajak, pelayanan fiskus menghasilkan nilai signifikansi yaitu 0,002 dengan nilai t hitung sebesar 3,361. Nilai signifikasnsi X2 yaitu 0,002 < 0,05 dan nilai t hitung yaitu 3,361 > 2,014 t tabel. Artinya bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.293	2	31.146	6.337	.004 ^b
	Residual	221.187	45	4.915		
	Total	283.479	47			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 8, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai F hitung $6,337 > F$ tabel 3,20, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terdapat pengaruh yang artinya sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan layak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	0,218	0,183	2,21926

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus (X2), Sosialisasi Perpajakan (X1)

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS Statistics, 2021

Tabel 9, menunjukkan nilai dari *adjusted R square* sebesar 0,183. Hal ini berarti 18,3 % variabel tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus, sedangkan 81,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain dua variabel diatas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan nilai t hitung = -0,791 lebih kecil dari nilai t tabel = 2,014 (t hitung < t tabel) dan nilai signifikansi X1 sebesar 0,433 lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05 atau 5%. Dengan df = 45 diperoleh t tabel = 2,014, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 ditolak artinya sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian di Kecamatan Wanea di Kota Manado tidak sejalan dengan teori, dikarenakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyowati, dkk (2021) dan Astuti (2016), menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak kurang memahami informasi mengenai aturan perpajakan yang berlaku dan minimnya sosialisasi perpajakan. Namun hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Andriani, dkk (2016) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan nilai t hitung = 3,361 lebih besar dari nilai t tabel = 2,014 (t hitung > t tabel) dan nilai signifikansi X1 sebesar 0,002 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 atau 5%. Dengan df = 45 diperoleh t tabel = 2,014. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima artinya pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian di UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado sejalan dengan

teori. Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti ,dkk (2016) dan Arabella, dkk (2017) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyowati dkk (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kurangnya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Tidak terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh sebesar yaitu 18,3 % terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado

Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa saran dan upaya perbaikan yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya, sebagai berikut :

1. Menurut hasil penelitian yang diperoleh, Direktorat Jendral Pajak ataupun KPP Pratama Manado dapat lebih sering melakukan sosialisasi perpajakan secara berkala, agar wajib pajak dapat mengetahui dan memahami peraturan-peraturan pajak yang terbaru dengan pertimbangan bahwa petugas pajak dapat menyederhanakan materi saat sosialisasi agar mudah dimenegerti oleh wajib pajak. Bahkan bisa memanfaatkan media komunikasi di era digital ini untuk melakukan sosialisasi perpajakan misalnya melalui webinar, program TV dan media-media sosial yang ada berkaitan dengan mekanisme perpajakan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, agar menambah atau meneliti variabel yang lain selain variabel sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus. Dengan maksud meningkatkan nilai dari R-square, karena dengan nilai R-square yang tinggi membuat variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang lebih besar juga.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperbesar ruang lingkup penelitian yang berhubungan dengan UMKM yang tidak hanya berpusat pada lingkup Kecamatan tetapi dapat diperluas menjadi lingkup Perkotaan, peneliti dapat menggunakan fasilitas *e-kuesioner* untuk memperoleh data yang lebih luas.
4. Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan juga referensi kepada pemerintah dalam pihak ini Direktorat Jendral Pajak dalam penentuan kebijakan perpajakan, agar kedepannya wajib pajak semakin sadar akan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, dkk. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pelaksanaan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Rumah Kos". *Jurnal Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 5. 19 – 34. DOI: <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i1.11474>
- Direktorat Jenderal Pajak. 29 Desember 2011. Surat Edaran Nomor SE - 98/PJ/2011. Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
- Gandy Wahyu Maulana Zulma. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia". *Jurnal of Economics and Business*. Vol 4. 288 – 294. DOI: <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>
- Hery, S.E. 2017. Teori Akuntansi. PT. Grasindo, Jakarta
- Limanseto, Haryo. 2021. UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>
- Listiyowati, dkk. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19". *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol 10. 1 -26. DOI: <http://dx.doi.org/10.30659/jai.10.1.41-59>
- Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Pada KPP Pratama Manado. *Jurnal Emba, Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Vol 2. 1665 - 1674. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5934>
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Andi. Yogyakarta
- Pink, Bidara. 2021. Ini sektor usaha yang kembali sokong penerimaan pajak di tahun 2021. <https://nasional.kontan.co.id/news/ini-sektor-usaha-yang-kembali-sokong-penerimaan-pajak-di-tahun-2021>
- Rexy Anugrah Pratama, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang". *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*. Vol 1. 1293 – 1306. DOI: <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Sembiring, Lidya Julita. 2021. Ya Tuhan! 12 Tahun RI Tak Pernah Capai Target Pajak. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210128154652-4-219466/ya-tuhan-12-tahun-ri-tak-pernah-capai-target-pajak>
- Simanjuntak, dkk. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi. Raih asa Sukses. Jakarta
- Sujarweni, Wiratna. 2020. Akuntansi UMKM. PT.Pustaka Baru. Yogyakarta
- Suwardjono. 2015. Teori akuntansi perekayasaan laporan keuangan, Edisi 3. BPFE. Yogyakarta

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Warren, dkk. 2014. Pengantar Akuntansi – Adaptasi Indonesia. Edisi 25. Salemba Empat. Jakarta

Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Volume 1. 960–970.
DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2301>