

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi**



Oleh:

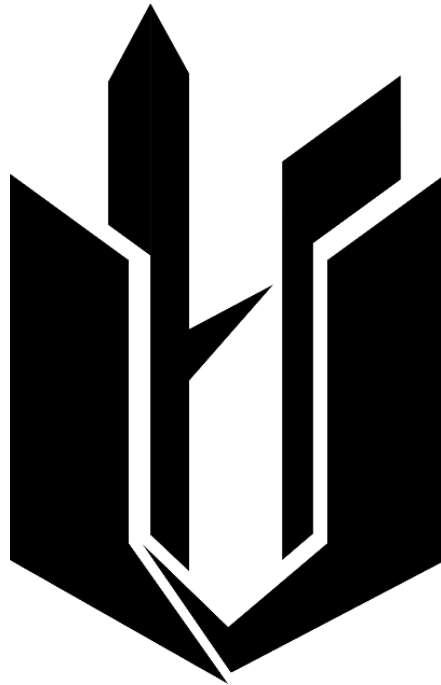
MOCHAMMAD DICKY LEFRANDI
NIM: 2017310470

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK
PERBANAS
2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi**



Oleh:

MOCHAMMAD DICKY LEFRANDI
NIM: 2017310470

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK
PERBANAS
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : MOCHAMMAD DICKY LEFRANDI
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 November 1999
N.I.M : 2017310470
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Perpajakan
Judul : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM DI SURABAYA

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal:

Dr. Sasongko Budisusetyo., M.Si., CA., CPA., CPMA.
NIDN: 075086501

Co Dosen Pembimbing

Tanggal:

Dra. Joicenda Nahumury, M.Si., Ak., CA., CTA
NIDN: 0701116402

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal:

Dr. Nanang Shonadji, S.E., Ak., M.Si., CA, CIBA, CMA
NIDN: 0731087601

EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, SERVICES FISCUS AND TAXPAYER AWARENESS OF MSME TAXPAYER COMPLIANCE IN SURABAYA

Mochammad Dicky Lefrandi

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Email: 2017310470@students.perbanas.ac.id

Surabaya

Sasongko Budisusetyo

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Email: budi@perbanas.ac.id

Joicenda Nahumury

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Email: joicendra@perbanas.ac.id

ABTRACT

The number of taxpayers from year to year is increasing. However, with the increase in the number of taxpayers it is not proportional to taxpayer compliance in paying taxes, so that it can create a problem in maximizing MSME tax revenues in Surabaya. The data collection method in this study was a questionnaire distributed via a google form link. The number of respondents from this study were 101 respondents who had the criteria of having an income and having a Surabaya TIN. The technique for analyzing the data uses Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using the WarpPLS 7.0 statistical application. The results of this study explain that: 1) Tax knowledge has a significant positive effect on MSME Taxpayer Compliance. 2) Fiscal services has a positive significant effect on MSME Taxpayer Compliance. 3) Taxpayer awareness has a significant positive effect on MSME Taxpayer Compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Fiscus Service, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pemasukan yang penting bagi suatu Negara. Semakin banyak orang yang membayar pajak, maka pemasukan terhadap Negara juga akan semakin tinggi. Penghasilan Negara yang diperoleh dari pajak diperkirakan akan meningkat setiap tahunnya dan untuk hal itu pemerintah memerlukan usaha yang lebih (Sunaryo et al., 2020). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah

biasa sejak dulu ada di perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia dilihat dari berbagai data indikator kepatuhan pajak menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah (Prajogo & Widuri, 2013).

Sejak tahun 1984 telah terjadi pembaharuan *system* pemungutan pajak dimana yang sebelumnya menggunakan *Official Assessment System* berubah menjadi *Self Assessment System*. Keberhasilan ini sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak. Disisi lain kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, terutama kepatuhan wajib pajak sektor UKM (Oktaviani & Adellina, 2016). Administrasi perpajakan dalam *Self Assessment System*, berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan dan penerapan sanksi terhadap penundaan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan dengan *self assessment system* adalah kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Upaya untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak, diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan serta pelayanan yang baik dan cepat dari Wajib Pajak (Sudaryati & Hehanusa, 2013).

Tren Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang membayar pajak nyatanya tumbuh melambat di tahun lalu (2019), padahal tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final sebagai basis pengenaan pajak UMKM tahun lalu sudah turun dari 1% menjadi 0,5%. Berdasarkan data Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sepanjang 2019 jumlah wajib pajak (WP) UMKM yang membayar pajak sebanyak 2,31 juta WP. Jumlah tersebut, terdiri dari WP Orang Pribadi (OP) UMKM mencapai 2,05 juta orang dan WP Badan UMKM sekitar 257.000 perusahaan. Berdasarkan capaian tersebut, artinya ada kenaikan 23% dalam jumlah WP UMKM meskipun realisasi pertambahan WP UMKM di tahun lalu lebih landai ketimbang 2018 yang naik hingga 27,8% secara tahunan dengan wajib pajak yang terdaftar membayar sejumlah 1,88 juta UMKM. Direktur Pelayanan, Penyuluhan, dan Hubungan Masyarakat

Ditjen Pajak Kemenkeu Hestu Yoga Saksama pada Kontan.co.id, Selasa (18/2) bahwa tahun 2019 meningkatkan lagi edukasi, supaya penerimaan pajak di sektor UMKM tumbuh lebih baik. Menurut Humas Ditjen Pajak Kemenkeu dari edukasi ini berguna untuk meningkatkan kepatuhan formal, walaupun secara nominal penerimaannya tidak terlalu besar, namun partisipasi UMKM ke depan akan banyak berperan dalam penerimaan pajak, mengingat jumlah pelaku UMKM sangat besar (<https://nasional.kontan.co.id>, 18 Februari 2020).

Sesuai dengan peraturan yang di keluarkan oleh pemerintah pada awalnya di tahun 2013 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor tentang pengenaan tarif PPh Final Pasal 4 Ayat 2 sebesar 1%, namun banyaknya para pelaku UMKM yang merasa keberatan dengan peraturan tersebut, maka dibuatkanlah aturan baru, dimana aturan tersebut diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dengan pengenaan tarif PPh Final Pasal 4 Ayat 2 turun menjadi sebesar 0,5% bagi para UMKM. Sejak munculnya Peraturan Pemerintah No 23 tentang pajak penghasilan ini terlihat dampak positif bagi UMKM yaitu pengenaan penghasilan lebih rendah karena hanya dikenakan tarif sebesar 0,5% (Meikhati & Kasetyaningsih, 2019). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat, jumlah Wajib Pajak (WP) dari kalangan pelaku UMKM tahun 2013 yang membayar PPh Final sebanyak 220.000 dengan nilai Rp 424 miliar. Pada 2014, angka ini meningkat 400 persen dengan jumlah WP yang membayar pajak sebanyak 532.000 dan nilai sebesar Rp 2,2 Triliun. Di tahun 2015, WP di sektor UMKM yang membayar pajak sebanyak 780.000 dengan nilai Rp 3,5 Triliun. Angkanya terus meningkat di tahun 2016 dengan jumlah WP 1,45 juta dan setoran sebesar Rp 4,3 Triliun. Pada 2017 jumlah WP di sektor UMKM telah mencapai 1,5 juta dengan setoran Rp 5,8 Triliun (<https://makalahpajak.net>, 26 Juli 2019).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Hestu Yoga Saksama mengatakan bahwasanya semenjak diberlakukan PP 23/2018 yang menetapkan tarif PPh Final UMKM sebesar 0,5%. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jumlah penerimaan pajak dari sektor UMKM pada tahun 2018 sebesar Rp 5,7 Triliun (dilansir oleh <https://www.mucglobal.com>, 2 Mei 2019).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP UMKM dalam membayar pajak, salah satunya yaitu pengetahuan perpajakan. Pemerintah melakukan sosialisasi mengenai kebijakan penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan persentase kepatuhan WP UMKM yang secara tidak langsung mendorong pertumbuhan pendapatan Negara dari sektor perpajakan. Kondisi ini sejalan dengan *theory planned of behavior* yang mencerminkan adanya perilaku taat dalam membayar pajak karena adanya sosialisasi yang dilakukan pemerintah, sehingga meningkatkan pengetahuan WP UMKM. Adanya pengetahuan WP UMKM mengenai penurunan tarif pajak sesuai dengan prinsip *behavioral beliefs*, yang mana WP UMKM menyadari adanya manfaat patuh dalam membayar pajak seiring dengan kebijakan penurunan tarif pajak UMKM.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan petugas pajak (fiskus) yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang mana nanti akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Maula et al., 2020). Kualitas pelayanan yang baik sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Arifin dan Nasution, 2017).

Adapun faktor yang berasal dari wajib pajak orang pribadi atau badan itu sendiri dalam hal kesadaran perpajakan yang harus dimiliki setiap wajib pajak, yaitu mempunyai kesadaran penuh dalam membayar pajak (Septirani & Yogantara, 2020).

Saat ini pemerintah sedang menjalankan program insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi COVID-19, sebagaimana yang dituangkan dalam PMK No.23/PMK.03/2020 tanggal 21 Maret 2020 yang terakhir digantikan oleh PMK No.9/PMK.03/2021 tanggal 1 Februari 2021, tentang intensif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Hal yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan tersebut adalah bahwa pandemi COVID-19 merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat sebagai pekerja maupun pelaku usaha sehingga perlu dilakukan upaya pengaturan dalam rangka mendukung penanggulangan dampak *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), serta untuk menjaga stabilitas pertumbuhan ekonomi, daya beli masyarakat, dan produktivitas sektor tertentu. Sehubungan dengan wabah COVID-19, pemerintah merasa perlu memberikan insentif pajak dalam rangka mendukung penanggulangan dampak virus tersebut. Salah satu sektor yang paling terdampak adalah pelaku usaha mikro, kecil dan menengah atau UMKM (<https://www.kompasiana.com>, 04 April 2021). Berdasarkan pernyataan tersebut, memperkuat pentingnya upaya peningkatan kepatuhan WP UMKM dalam membayar pajak.

RERANGKA TEORITIS YANG DIGUNAKAN DAN HIPOTESIS

***Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)**

Teori sikap dan perilaku (*Theory of Attitudes and Behavior*) yang dikembangkan oleh Triandis (1980),

mengatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap seseorang berdasarkan keyakinan atas konskuensi yang dapatkan dalam melakukan sebuah tindakan. Jika dikaitkan pada penelitian ini, sikap akan mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil sebuah keputusan atas tindakan yang dilakukan. Untuk lebih jelas dan mendalam mengenai teori perilaku akan dijelaskan kembali melalui *Theory of Planned Behavior*. Menurut Ajzen (1991), TPB merupakan teori yang menjelaskan bahwa faktor utama perilaku seseorang dilandasi dengan adanya niat dari setiap individu dalam melakukan suatu perilaku tertentu (*behavioral intention*). Niat tersebut dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yang meliputi *behavior belief*, *normatif belief*, dan *control belief*. Pada penelitian ini menggunakan TPB untuk mengetahui persepsi wajib pajak dalam mengambil sebuah keputusan maupun tindakan yang akan dilakukan.

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak adalah dimana seseorang atau kelompok mempunyai motivasi, taat dan patuh terhadap kewajibannya sesuai dengan aturan (Fajriyan, 2015). Aturan yang berlaku dalam pajak yaitu undang-undang perpajakan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya dari segi keuangan publik dan segi penegakan hukum. Berdasarkan segi keuangan publik jika pemerintah dapat menunjukkan bahwa pengelolaan pajak dapat dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan keinginan wajib pajak Suhendra dkk. (2019) maka wajib pajak lebih mematuhi peraturan perpajakan. Dari segi penegak hukum, pemerintah harus menerapkan hukum yang adil kepada semua orang apabila terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak siapapun dia (termasuk pejabat publik maupun keluarganya) dan dapat dikenakan sanksi (Apriani, 2020). Nasucha (2010) mengatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat dari kepatuhan wajib

pajak dalam mendaftarkan diri; Kepatuhan untuk menyetorkan kembali; Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan; dan Hasil perbandingan jumlah SPT tahunan PPh yang disampaikan dengan jumlah wajib pajak terdaftar.

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Veronica (2009) pengertian pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu (Hanindita, 2020). Pemahaman perpajakan sangat penting untuk wajib pajak karena dengan adanya pemahaman ini wajib pajak cenderung akan patuh dan taat pada peraturan yang berlaku dan itu akan berpengaruh besar pada pendapatan sebuah Negara. Semakin tinggi pemahaman tentang pajak tentunya akan semakin kecil untuk melakukan pelanggaran peraturan (Sunaryo et al., 2020).

Pelayanan Fiskus

Menurut Prajogo & Widuri (2013) kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Pelayanan fiskus dapat diukur dengan lima indikator dari lima dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibility* (Mulya, 2020). Mulai tanggal 1 September 2020, pemerintah merubah sistematis pelayanannya dengan menggunakan sistem *online* untuk menghindari penyebaran COVID-19 sesuai arahan presiden. Masyarakat yang ingin mendapatkan

layanan tatap muka di kantor pajak diwajibkan mengambil nomor tiket antrean secara *online*. Aturan baru ini terbit di tengah pandemi COVID-19 yang terus bertambah kasus positif setiap harinya. Dikondisi saat ini masyarakat lebih dimudahkan dengan perubahan sistem pelayanan, masyarakat dapat mengakses pelayanan yang diberikan kantor pelayanan pajak secara *online* mulai dari daftar, penyuluhan, konsultasi, dan pembayaran pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Septirani & Yogantara (2020) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran pajak apabila: 1) Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan; 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela; 6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, dan fungsi perpajakan (Soda et al., 2021). Hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan dengan *Theory Planned of Behavior*, niat untuk berperilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara

pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan atribut internal (kekhususan) wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Menurut Oktaviani & Adellina (2016) wajib pajak yang tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah (Nalendro, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Soda et al. (2021), Maghriby & Ramdani (2020) dan Septyani et al. (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H1: Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan membayar pajak UMKM di Surabaya.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sementara fiskus adalah petugas pajak (Hanindita, 2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan dengan *Theory Planned of Behavior*, faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol yang dijelaskan dapat menghubungkan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Dimana dengan adanya kualitas terhadap pekerja tentunya juga akan menimbulkan efektifitas kinerja yang baik. Kinerja sumber daya manusia yang baik dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak

dapat membuat wajib pajak tidak merasa takut untuk datang membayar pajak. Wajib pajak yang telah dilayani oleh fiskus yang berkualitas akan menanamkan pemikiran yang positif, dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Septyani et al. (2020) dan Hanindita (1983) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

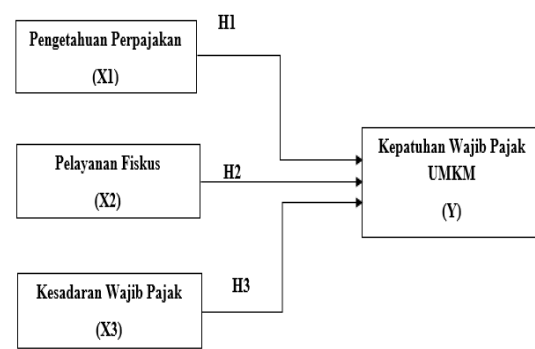
H2: Semakin baik tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan membayar pajak UMKM di Surabaya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi pada saat wajib pajak mengetahui, memahami dan mengerti tentang kewajiban perpajakan berupa pelaporan dan penyetoran pajak secara mandiri, sebagai penerapan peraturan perpajakan yang sesuai (Maghriby & Ramdani, 2020). Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap perilaku pajaknya. Hal ini relevan dengan teori wajib pajak yaitu (*behavior belief*). Pemerintah sudah mengeluarkan peraturan tentang beban pajak yang bersifat final dan sudah disosialisasikan baik melalui media massa maupun melakukan penyuluhan oleh kantor pelayanan pajak bagi UMKM. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran UMKM untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo et al. (2020), Hanindita (1983) dan Maghriby & Ramdani (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H3: Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan membayar pajak UMKM di

Surabaya.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran Mochammad Dicky Lefrandi 2021

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi yang dimaksudkan adalah seluruh wajib pajak UMKM yang telah mempunyai NPWP di Surabaya. Sampel dalam penelitian ini mengambil orang tertentu yang sesuai kriteria dan yang bersedia mengisi kuesioner saja. Dalam penelitian ini memakai teknik pengambilan sampel *random sampling* dimana pengambilan sampel secara acak.

Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu data-data yang digunakan berupa angka dari penyebaran kuesioner melalui *google form*. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui *google form*, yaitu semua pelaku usaha mikro kecil menengah yang telah mempunyai NPWP di Surabaya. Metode ini dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi di Surabaya dan menanyakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner dengan kriteria yang dibutuhkan yaitu responden yang telah memiliki penghasilan usaha kurang dari 4,8 Miliar dalam setahun, telah memiliki NPWP, dan juga responden yang tinggal di kota Surabaya. Kuesioner

merupakan alat ukur yang berupa daftar pertanyaan dalam angket yang dibuat dengan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang interval dan diberikan skor. Skala 1

berarti sangat tidak setuju hingga skala 5 yang berarti sangat setuju. Adapun skala interval yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1
Tabel *Interval Class* Pernyataan Kuisisioner

Interval	Kategori	Pilihan Jawaban	Nilai
$1,00 \leq a \leq 1,80$	Sangat Tidak setuju	STS	1
$1,80 < a \leq 2,60$	Tidak Setuju	TS	2
$2,60 < a \leq 3,40$	Netral	N	3
$3,40 < a \leq 4,20$	Setuju	S	4
$4,20 < a \leq 5,00$	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono, (2013)

Variabel Penelitian

Pada penelitian beberapa variabel yang digunakan meliputi kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel dependen, serta pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen.

Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Nowak (2004) yang dikutip oleh Septirani & Yogantara (2020) kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana: (a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas. (c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan (d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Secara umum indikator dalam variabel ini adalah: a) Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu. b) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar. c) Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak dengan tepat waktu. d) Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.

Pengetahuan Perpajakan

Secara teoritis menurut Veronica C. (2009:7) pengertian pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu. Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan (Hanindita, 2020). Berdasarkan pemahaman tersebut maka dapat diketahui bahwa pengetahuan perpajakan disini diukur dengan indikator sebagai berikut: 1) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi pajak. 2) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak. 3) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap pendaftaran sebagai Wajib Pajak. 4) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tata cara pembayaran pajak. 5) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan cara bagi petugas pajak untuk memberikan bantuan dalam mengurus atau menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan fiskal dapat diukur dengan lima indikator (Mulya, 2020). Kelima indikator tersebut yaitu: 1) Ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan. 2) Kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas. 3) Keramahan dan kesopanan,

perasaan aman serta pengetahuan petugas. 4) Pemahaman dan pelatihan petugas. 5) Fasilitas fisik, penampilan peralatan, dan penampilan material.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui. Kesadaran wajib pajak merupakan dimana wajib pajak memiliki pengetahuan hak dan kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran wajib pajak terhadap besarnya sektor perpajakan merupakan suatu sumber pendapatan Negara yang sangat dibutuhkan untuk kepatuhan wajib pajak menjadi lebih tinggi (Nugroho, 2006). Secara umum Indikator dalam variabel Kesadaran Wajib Pajak ini adalah: a) Penundaan pembayaran dapat merugikan Negara. b) Dorongan dari diri sendiri. c) Pajak merupakan sumber penerimaan suatu Negara. d) Pajak yang dibayarkan digunakan untuk menunjang pembangunan Negara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program WarpPLS 7.0.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian di lapangan, terutama yang berkaitan dengan responden penelitian. Hasil analisis deskriptif dapat memberikan gambaran secara umum mengenai responden dan tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada kuesioner.

Analisis Statistik

PLS merupakan salah satu metode statistika *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen atau varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural (Abdillah dan

Jogiyanto, 2015:164). PLS mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya: data tidak harus berdistribusi normal *multivariate* (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar. Terdapat tiga langkah utama yang dilakukan yaitu menentukan *outer model*, menentukan metode *resampling* dan *inner model*.

Model Evaluasi (*Outer Model*)

Reflektif

Reflektif merupakan indikator yang bersifat manifestasi terhadap konstruk. Umumnya prosedur pengembangan konstruk dalam berbagai literatur disarankan menggunakan reflektif karena diasumsikan mempunyai kesamaan domain konten. Konstruk dengan indikator reflektif mengasumsikan bahwa kovarian antara pengukuran model dijelaskan oleh varian yang merupakan domain konstraknya. Setelah itu dilakukan analisis faktor konfirmatori atau *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji dimensionalitas suatu konstruk. Pengukuran model dengan indikator reflektif melalui CFA dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Multi Trait Multi Method* (MTMM), yaitu menguji *convergent validity* dan *discriminant validity*. 1) Uji *convergent validity*, menunjukkan nilai korelasi antar manifest variabel dalam suatu konstruk. Uji *convergent validity* dapat dilihat dari nilai berikut: a. *Loading factor*, yang dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7; b. *Average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. 2) Uji *discriminant validity*, menunjukkan nilai korelasi antar manifest variabel dalam konstruk yang berbeda. Uji *discriminant validity* dapat dilihat berdasarkan nilai *cross loading* yang setiap variabelnya harus lebih dari 0,7. 3) Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur

konstruk. Uji reliabilitas dapat dilihat berdasarkan nilai: a. *Composite Reliability* > 0,7; b. *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Formatif

Formatif merupakan indikator yang bersifat mendefinisikan karakteristik atau menjelaskan konstraknya. Konstruk dengan indikator formatif mengasumsikan bahwa setiap indikatornya menjelaskan karakteristik domain konstraknya. *PLS Algorithm* dilakukan untuk mengetahui nilai *outer loading* konstruk reflektif, apabila nilai *outer loading* < 0,5 harus dikeluarkan dari model karena dianggap tidak valid. Sedangkan untuk konstruk formatif *outer loading* tidak diperhitungkan.

Model Struktural (*Inner Model*)

R-Square

R-Square untuk konstruk laten endogen, ketentuan dari *R-Square* adalah *R-Square* 0.75; 0.50; 0.25 diartikan bahwa model tersebut adalah kuat; moderat; lemah. Selain melihat besarnya *R-Square*, evaluasi *inner model* juga dilakukan dengan melihat besarnya nilai *Q-Square predictive relevance*.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrap* yang menggunakan *t-statistic* atau uji t. Pendekatan *bootstrap* mempresentasikan *nonparametric* untuk *precision* dari estimasi PLS. Kriteria pengujian hipotesis jika nilai $t > 1,96$ (valid) berpengaruh secara signifikan. Evaluasi model pengukuran dengan indikator formatif tidak memerlukan uji validitas dan reliabilitas konstruk, melainkan menggunakan uji signifikansi dan uji multikolinearitas. A) Uji signifikansi dapat dilihat dari nilai *Significance Weight* dengan ketentuan harus lebih dari 1.65 (*significance level* = 10%), lebih besar dari 1.96 (*significance level* = 5%), dan lebih besar dari 2.58 (*significance level* = 1%).

B) Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Ketentuan umum dari uji multikolinearitas adalah jika $VIF < 10$ atau < 5 serta *tolerance* > 0.10 atau 0.20.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Penelitian ini melakukan persebaran kuesioner secara *online* pada responden yang bersedia terlibat pada pengumpulan data. Responden yang diterima sebanyak 101 responden dengan metode *convenience sampling*. Kriteria responden yang diterima sudah sesuai pada kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun hasil daripada keterlibatan responden dan penilaian pada tiap variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Karakteristik Responden

No.	Kriteria	Karakteristik	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	77%
		Laki-laki	24%
2.	Pendidikan	SD	0%
		SMP	1%
		SMA Sederajat	57%
		Diploma	8%
		Sarjana	34%
3.	Penggunaan Pembukuan	Magister	1%
		Menggunakan Pembukuan	69%
4.	Penghasilan atau Omzet per Tahun	Tidak Menggunakan Pembukuan	32%
		Maksimal 300 Juta / Tahun	99%
		> 300 Juta – 2,5 Miliar / Tahun	2%
		> 2,5 Miliar – 50 Miliar / Tahun	0%

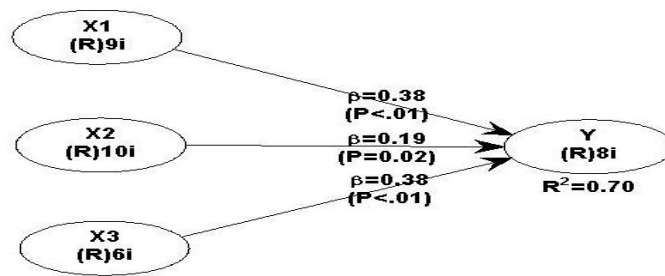
Sumber: Hasil Survey, Data Diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan kriteria perempuan berjumlah 77 orang, dan laki – laki berjumlah 24 orang. Temuan data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas yang mengisi kuesioner adalah perempuan. Hal ini dapat dipahami karena perempuan akan lebih mudah mengingat suatu kejadian tertentu yang harus dibayar, sehingga ketika sudah mendekati tanggal batas akhir akan segera membayar. Perempuan lebih memilih membayar pajak tepat waktu agar tidak dikenakan sanksi daripada harus mengeluarkan biaya lebih untuk digunakan membayar sanksi. Responden dengan kriteria SMP berjumlah 1 orang, SMA Sederajat berjumlah 57 orang, Diploma berjumlah 8 orang, S1 berjumlah 34 orang, dan Magister berjumlah 1 orang. Temuan data di atas memperlihatkan bahwa mayoritas pendidikan pengisi responden adalah SMA Sederajat dan Sarjana. Hal ini terjadi karena pajak yang dimiliki oleh responden jenjang pendidikan SMA dan Sarjana memberikan pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Responden dengan kriteria responden yang menggunakan

pembukuan berjumlah 69 orang dan yang tidak menggunakan pembukuan dalam pencatatan laporan keuangan berjumlah 32 orang. Temuan data di atas memperlihatkan bahwa yang mengisi kuesioner adalah responden yang menggunakan pembukuan. Hal ini dikarenakan pelaku usaha UMKM yang menggunakan pembukuan pada laporan keuangan akan lebih mudah untuk melaporkan penghasilan untuk menghitung pajak yang dikenakan. Responden dengan kriteria yang memiliki penghasilan atau omzet maksimal 300 Juta/Tahun berjumlah 99 orang dan yang memiliki penghasilan atau omzet maksimal > 300 Juta – 2,5 Miliar/Tahun berjumlah 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisisioner didominasi oleh pelaku usaha mikro.

Analisis SEM-PLS dengan Warp-PLS

Adapun data yang dihasilkan pada penilaian responden yang diolah dengan alat uji statistik Warp-PLS yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh pada tiap variabel baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu:



Sumber: Output Warp-PLS 7.0

Gambar 2
Hasil Estimasi Model

Tabel 5
Penguujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan	Nilai Koefisien (β)	<i>p-values</i>	Hasil Penguujian
H1	X1 \rightarrow Y1	0.380	0.001	H1 diterima
H2	X2 \rightarrow Y1	0.191	0.023	H2 diterima
H3	X3 \rightarrow Y1	0.385	0.001	H3 diterima
Nilai <i>R-Squared</i> (R^2)		0.701		

Sumber: *Output Warp-PL*

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu (Veronica, 2009). Secara teoritis, niat untuk berperilaku yang dijelaskan oleh *Planned of Behavior Theory* dapat menghubungkan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut Oktaviani & Adellina (2016) pengetahuan mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan atribut internal (kekhususan) wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya

dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Wajib pajak yang tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah. Wajib pajak merasakan manfaat dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan sehingga keyakinan ini mampu memperkuat sikap wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penguujian hipotesis, menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi keingintahuan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sehingga dapat menimbulkan perasaan

tanggungjawab ketika membayar pajak tepat waktu dan wajib pajak tidak sampai terkena sanksi maupun teguran pajak karena akan semakin bertambah kewajiban yang harus dibayarkan. Hal ini diperkuat dengan nilai rata-rata keseluruhan dari indikator pernyataan X1.1 pada pengetahuan perpajakan yaitu wajib pajak mengerti akan fungsi pajak untuk membiayai pengeluaran Negara dan membangun ekonomi Negara dengan rata-rata jawaban responden 4,23 memilih setuju. Hal ini diperkuat dengan jumlah karakteristik responden yang telah mengisi kuisioner, berdasarkan rata-rata jenjang pendidikan responden yaitu pada tingkat SMA dengan persentase 57% dan Sarjana dengan persentase 34% dimana pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki mampu mendorong tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Soda et al. (2021), Maghriby & Ramdani (2020) dan Septyani et al. (2020) yang menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif. Sebaliknya penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo et al. (2020) yang menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya

Menurut Prajogo & Widuri (2013) kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang

berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Adanya kualitas pelayanan yang baik maka masyarakat akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan SPT dengan baik dan benar. Secara teoritis faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol yang dijelaskan dalam *Planned of Behavior Theory* dapat menghubungkan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Adanya kualitas terhadap pekerja fiskus tentunya juga akan menimbulkan efektifitas kinerja yang baik. Kinerja pelayanan fiskus yang baik dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak bisa membuat wajib pajak tidak merasa takut untuk datang membayar pajak. Wajib Pajak yang telah dilayani oleh pekerja yang berkualitas, akan menanamkan pemikiran yang positif, dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam kewajiban pajak mereka. Artinya semakin tinggi pelayanan fiskus maka semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian hipotesis menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan membayar pajak UMKM. Dibuktikan dengan tanggapan responden dengan nilai tertinggi rata-rata pada X2.5 yang mengindikasikan responden setuju bahwa pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya membantu, bersikap ramah, dan memahami pelayanan *online* sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan bisa dibayangkan tidak ada rasa kekecewaan terhadap pegawai fiskus yang sudah memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak.

Temuan ini memiliki persamaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Septyani et al. (2020) dan Hanindita (1983) yang menjelaskan pelayanan fiskus dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengaruh signifikan positif. Sebaliknya, penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2019) yang menjelaskan pelayanan fiskus dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya (Septirani & Yogantara, 2020). Reaksi, persepsi serta kontrol yang dijelaskan *Planned of Behavior Theory* dapat menghubungkan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya muncul dalam diri sendiri dengan didukung aturan yang berlaku jika wajib pajak tidak menyelesaikan kewajibannya maka akan mendapat teguran, sanksi ataupun denda perpajakan. Responden membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhannya untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tidak melakukan kewajibannya maka akan dikenakan sanksi maupun denda pajak yang membuat wajib pajak akan membayar lebih besar dari nominal awal yang dibayarkan bahkan akan mempersulit kehidupan sehari-harinya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka dapat

menimbulkan minat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor dalam menimbulkan kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Diperkuat dengan tanggapan responden dengan nilai tertinggi rata-rata pada X3.3 sebesar 4,12 yang artinya adalah wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajak karena mengerti akan konsekuensi yang diterima jika menunda menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini diperkuat dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuisioner dimana rata-rata responden yang mengisi kuisioner ini yaitu perempuan dengan persentase 77%. Perempuan akan lebih mudah mengingat suatu kejadian tertentu yang harus dibayar, sehingga ketika sudah mendekati tanggal batas akhir akan segera membayar. Perempuan lebih memilih membayar pajak tepat waktu agar tidak dikenakan sanksi daripada harus mengeluarkan biaya lebih untuk digunakan membayar sanksi.

Temuan ini memiliki persamaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sunaryo et al. (2020), Hanindita (1983) dan Maghriby & Ramdani (2020) menjelaskan kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil pengaruh positif dan signifikan. Sebaliknya, penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septirani & Yogantara (2020) yang menjelaskan kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil analisis maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dari perumusan masalah serta dapat membuktikan hipotesis penelitian dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan rata-rata responden setuju (nilai *mean* = 3,73) bahwa wajib pajak mengetahui fungsi pajak dan peraturan perpajakan; mengerti alur pendaftaran sebagai WP dan alur pembayaran pajak; mengetahui tarif pajak dan juga konsekuensinya sehingga mempermudah WP untuk taat dan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

2) Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya. Semakin tinggi pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan rata-rata responden setuju (nilai *mean* = 3,34) bahwa Petugas KPP di Surabaya memahami pelayanan serta cepat dan sigap melayani WP secara *online*, bersikap ramah, peduli, siap membantu WP melalui saluran resmi (*telephone*, *wa* dan *email*), menyampaikan informasi ter-*update* melalui sosial media dan menjelaskan informasi secara elegan kepada WP sehingga WP merasa puas dan aman melaporkan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan rata-rata responden

setuju (nilai *mean* = 3,37) bahwa wajib pajak menyadari tujuan pembayaran pajak, menyadari konsekuensi penundaan pembayaran dan menyadari dampak pembayaran perpajakan bagi pembangunan Negara, sehingga memotivasi Wajib Pajak untuk secara sukarela patuh dan menjalankan kewajiban perpajakan.

Adapun keterbatasan pada penelitian ini yaitu peneliti mengalami kesulitan memperoleh data UMKM di Surabaya. Hal ini dikarenakan adanya peraturan yang tidak memperbolehkan menyebarkan data wajib pajak yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran yang diberikan yaitu peneliti diberikan kemudahan untuk mengakses situs web Dinas Koperasi dan Usaha Mikro untuk tracing terkait data pelaku UMKM yang ada di Surabaya, sehingga dapat memperoleh data UMKM yang ada di Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Boediono, G. T., Sitawati, R., & Harjanto, S. (2019). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 22–37. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v3i1.2286>
- Cong, J., & Agoes, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 1(2), 339.
- Devano, & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori Dan Isu*. Preneda Media.
- Doran, M. (2009). *Scholarship @ GEORGETOWN LAW Tax Penalties and Tax Compliance Article Tax Penalties And Tax Compliance*. 161.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 4.0* (2 ed.).
- Hartana, I. M. G., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1506. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i02.p26>
- Ida, W., & Ketut, S. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2176–2203.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kuncoro. (2001). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik* (Cetakan Pe). Alfabeta.
- L. Wuryanto, Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *JURNAL AKUNIDA*, 1(1), 15–31. <https://doi.org/10.24176/agj.v1i1.3333>
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan. Edisi Revisi* (Andi (ed.)).
- Putri, A. O. B., & Nawangsasi, E. (2020). Peran E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Akuntansi*,

7(1), 36–44.

Resmi, & Siti. (2014). *Perpajakan Teori Dan Kasus, Salemba empat*. Salemba empat.

Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>

Suandy, E. (2011). *Hukum Pajak*. Salemba empat.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Triandis, H. C. (1980). Values, attitudes, and interpersonal behavior. *Nebraska Symposium on Motivation*. *Nebraska Symposium on Motivation*, 27, 195—259. <http://europepmc.org/abstract/MED/7242748>

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>