



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI KPP PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi

Pada Minat Studi Akuntansi Program Studi Akuntansi

Diajukan oleh:

NOVI TRI SUPRIYO PUTRI

NIM 15.9605

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN

KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

DI KPP PRATAMA JEMBER

NAMA : NOVI TRI SUPRIYO PUTRI
NIM : 15.9605
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
MINAT STUDI : AKUNTANSI
MATA KULIAH DASAR : PERPAJAKAN

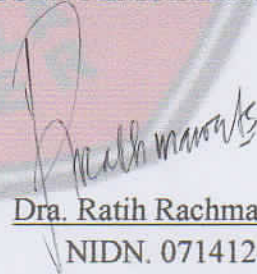
Disetujui oleh:

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



Drs. Karim Budiono, MP
NIDN. 0724076201



Dra. Ratih Rachmawati, MP
NIDN. 0714126202

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Nurshadrina Kartika Sari, SE, MM
NIDN. 0714088901

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI KPP PRATAMA JEMBER**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada:

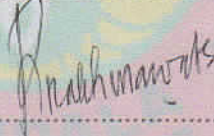
Hari/Tanggal : 11 November 2020
Jam : 18.30 WIB
Tempat : Ruang 2.2 STIE Mandala

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

Dra. Haifah, MM
Ketua Penguji



Dra. Ratih Rachmawati, MP
Sekretaris Penguji



Drs. Karim Budiono, MP
Anggota Penguji



Mengetahui,

Ketua Program Studi,
Akuntansi




Nurshadrina Kartika Sari, SE, MM
NIDN. 0714088901

Ketua,
STIE Mandala Jember




Suwignyo Widagdo, SE, MM, MP, Dr
NIDN. 0702106701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Tri Supriyo Putri
NIM : 15.9605
Program Studi : Akuntansi
Minat Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Dasar : Perpajakan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA JEMBER merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menanggung resiko dibatakannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, September 2020

Yang membuat pernyataan,



Novi Tri Supriyo Putri

MOTTO

“Jangan menunggu, tidak akan pernah ada waktu yang tepat.

Mulailah dimanapun Anda berada, dan bekerja dengan alat apapun
yang Anda miliki.

Peralatan yang lebih baik akan ditemukan ketika Anda melangkah.”

– Napoleon Hill

“Tidak ada kesuksesan yang bisa dicapai seperti membalikkan telapak tangan.
Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, keuletan, kegigihan, dan kedisiplinan.”

– Chairul Tanjung

“Serahkan segalanya pada Tuhan, dan Dia akan memberikan jalan padamu.

Yakinlah bahwa semua akan indah pada waktu-Nya.

Dia akan menunjukkan jalan selangkah demi selangkah menuju kebaikanmu.”

– Merry Riana

KATA PENGANTAR

Teriring salam dan doa kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana S1 Ekonomi pada Minat Studi Akuntansi Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia yang selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Terdapat banyak pihak yang memberikan bantuan moril dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Suwignyo Widagdo, SE, MM, MP, Dr selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
2. Ibu Nurshadrina Kartika Sari, SE, MM selaku Ketua Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
3. Bapak Drs. Karim Budiono, MP selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya.
4. Ibu Dra. Ratih Rachmawati, MP selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya.
5. Segenap dosen dan akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

6. Orang tua dan seluruh anggota keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa baik secara spritiual dan materil.
7. Teman-teman dan sahabat-sahabatku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember yang telah memberikan dukungan dan bantuannya, semoga kita sukses dimasa depan.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat, Ridho dan hidayah-Nya atas segala amal baiknya. Terlebih lagi umatnya yang sedang menuntut ilmu bermanfaat.

Demikian yang penulis dapat sampaikan, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Sekian dari penulis, semoga bisa bermanfaat bagi semuanya, khususnya bagi penulis.

Jember, September 2020

Penulis,

Novi Tri Supriyo Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
2.2 Kajian Teori	13

2.2.1 Perpajakan	13
2.2.1.1 Pengertian Pajak	13
2.2.1.2 Fungsi Pajak	14
2.2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	16
2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.2.1.5 Pengusaha Kena Pajak	18
2.2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	20
2.2.3 Fiskus	21
2.2.3.1 Pengertian Fiskus	21
2.2.3.2 Fungsi Fiskus	21
2.2.3.3 Tugas dan Wewenang Fiskus	22
2.2.3.4 Hak Fiskus	23
2.2.3.5 Kewajiban Fiskus	24
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	29
2.2.6 Kepercayaan kepada Aparat Pajak	31
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III. METODE PENELITIAN	37
3.1 Obyek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Jember	37
3.1.2 Logo KPP Pratama Jember	39
3.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Jember	40

3.1.4 Jenis-Jenis Perpajakan KPP Pratama Jember	53
3.2 Populasi, Sampel dan Sampling	57
3.3 Jenis Penelitian	58
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	58
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	59
3.6 Metode Pengumpulan Data	61
3.7 Metode Analisis Data	63
3.7.1 Uji Instrumen	63
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	66
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.7.4 Uji Hipotesis	69
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Hasil Penelitian	74
4.1.1 Deskripsi Responden	74
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	76
4.2 Analisis Data	78
4.2.1 Uji Instrumen	78
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	80
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.2.4 Uji Hipotesis	85
4.3 Interpretasi	89
BAB V. PENUTUP	91
5.1 Simpulan	91

5.2 Implikasi	92
5.3 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
Tabel 3.1	Penilaian Bobot pada Skala Likert	62
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner	74
Tabel 4.2	Identitas Responden berdasarkan Umur	74
Tabel 4.3	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.4	Informasi Umum Perusahaan berdasarkan Jenis Usaha	75
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	76
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Uji Validitas	78
Tabel 4.7	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolonieritas	81
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik t	86
Tabel 4.14	Ringkasan Hasil Uji Statistik t	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Statistik F	88
Tabel 4.16	Ringkasan Hasil Uji Statistik F	88

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1	Logo KPP Pratama Jember	39
Gambar 3.2	Struktur Organisasi KPP Pratama Jember	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 4 Uji Kualitas Data
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Metode pengolahan data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat analisis SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dan kepercayaan terhadap aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember, baik secara partial maupun simultan. Apabila kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember akan meningkat pula yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepercayaan kepada Aparat Pajak

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of quality of fiskus service and trust on tax authorities on taxpayer compliance of MSMEs at KPP Pratama Jember.

This research is used a data in the form of primary data collected from result of the distribution of questionnaires to taxpayers of MSMEs that listed at KPP Pratama Jember. The method of data processing are using Multiple Linear Regression Analysis method with the help of the SPSS analysis tool version 22.

The result shows that the variables of quality of fiskus service and trust on tax authorities have influence on taxpayer compliance of MSMEs at KPP Pratama Jember, both partially and simultaneously. If quality of fiskus service and trust on tax authorities is improved, taxpayer compliance of MSMEs at KPP Pratama Jember will also increase which in turn can increase state revenue through the tax sector.

Keywords : *Taxpayer Compliance of MSMEs, Quality of Fiskus Service, Trust on Tax Authorities*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai belanja negara dan pembangunan nasional guna mencapai kesejahteraan dan kemakmuran rakyat adalah pajak. Menurut data APBN dari tahun 2013 hingga tahun 2017, perkembangan peranan pajak dalam APBN sangat besar. Hal ini dikarenakan pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang diatur oleh perundang-undangan (Jatmiko, 2006).

Tax ratio (rasio pajak) merupakan jumlah perbandingan antara penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Rendahnya *tax ratio* disebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berbagai usaha yang dilakukan agar penerimaan pajak maksimal, antara lain ialah upaya ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang dilaksanakan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru (Arum, 2012).

Kepatuhan pajak menjadi masalah yang pasti dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Ditinjau dari segi

keuangan publik, jika pemerintah (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak) dapat menunjukkan kepada masyarakat bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak maka wajib pajak cenderung akan mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Namun jika pemerintah tidak dapat menunjukkan pengelolaan pajak secara transparan dan akuntabilitas maka wajib pajak tidak akan bersedia membayar pajak dengan benar atau patuh (Hutagaol *et al.*, 2007).

Pelayanan seringkali dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan instansi pemerintahan atau organisasi (Boediono dalam Novelia, 2009). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri, pelayanan pada instansi pemerintahan terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan. Namun, pembaharuan tersebut masih belum dapat dikatakan memuaskan, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang termarginalisasi dalam kerangka pelayanan (Sinambela dalam Novelia, 2009). Selain itu, seringkali terdapat kasus terkait pelayanan yang kurang memuaskan, seperti halnya kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan maupun kemudahan dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi. Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya guna meningkatkan kepatuhan pajak, salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak dengan memberikan pelayanan fiskus yang baik dan berkualitas.

Menurut data Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Jember memiliki kontribusi sebesar 647.416 usaha dan menjadi penyumbang terbesar jumlah UMKM di Jawa Timur. Jika tingkat pertumbuhan UMKM diimbangi dengan tingkat kepatuhan pajak pemilik UMKM dengan mendaftarkan usahanya agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka angka penerimaan pajak akan meningkat sehingga *tax ratio* Indonesia juga akan mengalami kenaikan. Banyaknya kasus terkait penyalahgunaan dana pajak yang melibatkan aparat pajak menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat menjadi semakin menurun. Ada asumsi bahwa nantinya uang pajak yang akan dibayarkan hanya akan digunakan untuk kepentingan pribadi aparat pajak itu sendiri dan hanya sedikit sekali dana pajak yang digunakan dalam pembangunan negara. Sehingga terdapat asumsi selanjutnya bahwa lebih baik apabila melakukan penghindaran pajak dengan tidak mendaftarkan usahanya pada Kantor Pelayanan Pajak terdekat.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan seringkali dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan instansi pemerintahan atau organisasi (Boediono dalam Novelia, 2009). Seringkali terdapat kasus terkait pelayanan yang kurang memuaskan, seperti halnya kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan maupun kemudahan dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi.

Selain itu, banyaknya kasus terkait penyalahgunaan dana pajak yang melibatkan aparat pajak menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat menjadi semakin menurun. Ada asumsi bahwa nantinya uang pajak yang akan dibayarkan hanya akan digunakan untuk kepentingan pribadi aparat pajak itu sendiri dan hanya sedikit sekali dana pajak yang digunakan dalam pembangunan negara.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember?
2. Apakah pengaruh kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember.
2. Untuk mengetahui kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi KPP Pratama Jember

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Bagi Almamater

Diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan literatur untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan kepatuhan pajak.

3. Bagi Peneliti lainnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepatuhan pajak.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian diatas adalah:

1. Objek penelitian adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember.

2. Periode penelitian dilaksanakan pada tahun 2020.
3. Pengambilan sampel adalah wajib pajak UMKM yang memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut:
 - a. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - b. Terdaftar di KPP Pratama Jember hingga tahun 2019.
 - c. Usaha yang termasuk dalam wajib pajak sesuai PP Nomor 46 Tahun 2013.
4. Variabel penelitian yang menjadi tolak ukur adalah variabel kualitas pelayanan fiskus dan variabel kepercayaan kepada aparat pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. N. K. Muliari (2010) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
2. Yohana Yustika Sari (2010) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Banjarmasin)”. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, disimpulkan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pancawati Hardiningsih (2011) melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak di Kecamatan Tahunan dan Kecamatan Jepara”. Peneliti menyimpulkan

bahwa faktor kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan faktor pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, serta persepsi efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh atau berpengaruh negatif terhadap kemauan membayar pajak. Dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa faktor yang paling signifikan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak adalah faktor kualitas layanan.

4. Ayomy Dian Suliestyawaty (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penerapan *Self Assessment System* di Kabupaten Jember”. Pengujian data menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa kepercayaan kepada aparat pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga dengan adanya kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang baik maka *self assessment system* dapat diterapkan dengan baik di Kabupaten Jember.
5. Harjanti Puspa Arum (2012) melakukan penelitian yang berjudul “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)”. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi

pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6. Mohamad Rajif (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon”. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.
7. Putut Ari Aryobimo (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”. Pada hasil analisis regresi linier berganda, diketahui dan disimpulkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Rinta Mulia Dewinta (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta”. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

9. Y. A. Siregar (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)”. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
10. Wike Puspasari Putri (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Baru)”. Pengujian data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang relevan, seperti tampak pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	N. K. Muliari (2010)	Persepsi tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Analisis regresi linier berganda	Tiga variabel, Periode penelitian pada tahun 2010, Tempat penelitian di KPP Pratama Denpasar Timur
2.	Yohana Yustika Sari (2010)	Kepercayaan kepada aparat pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Dua variabel, Periode penelitian pada tahun 2010, Tempat penelitian di Kota Banjarmasin
3.	Pancawati Hardiningsih (2011)	Kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak	Analisis regresi linier berganda	Enam variabel, Periode penelitian pada tahun 2011, Tempat penelitian di Kecamatan Tahunan dan Kecamatan Jepara
4.	Ayomy Dian Suliestyawaty (2012)	Kepercayaan kepada aparat pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Analisis regresi linier berganda	Tiga variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di Kabupaten Jember

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5.	Harjanti Puspita Arum (2012)	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Analisis regresi linier berganda	Empat variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di KPP Pratama Cilacap
6.	Mohamad Rajif (2012)	Pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak	Analisis regresi linier berganda	Empat variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di Daerah Cirebon
7.	Putut Ari Aryobimo (2012)	Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Tiga variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di Kota Semarang
8.	Rinta Mulia Dewinta (2012)	Persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Tiga variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di Wilayah DJP Yogyakarta
9.	Y. A. Siregar (2012)	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Tiga variabel, Periode penelitian pada tahun 2012, Tempat penelitian di Semarang Tengah

No.	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
10.	Wike Puspasari Putri (2013)	Pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP	Analisis regresi linier berganda	Empat variabel, Periode penelitian pada tahun 2013, Tempat penelitian di KPP Pratama Batu

Sumber Data: Muliari (2010), Sari (2010), Hardiningsih (2011), Suliestyawaty (2012), Arum (2012), Rajif (2012), Aryobimo (2012), Dewinta (2012), Siregar (2012) dan Putri (2013)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan adalah metode analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda. Sedangkan, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian ini menggunakan tiga variabel, periode penelitian pada tahun 2020, dan tempat penelitian di KPP Pratama Jember.

2.2 Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.2.1 Perpajakan

2.2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2011:1), 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.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak adalah kegunaan pokok dan manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menetapkan politik perekonomian, pajak mempunyai kegunaan serta manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum, yaitu suatu negara tidak akan mungkin menghendaki kehidupan ekonomi rakyatnya merosot (Devano dan Rahayu, 2006:25). Mardiasmo (2011:1) mengemukakan terdapat 2 fungsi pajak, antara lain:

1. Fungsi Anggaran

Sebagai fungsi anggaran, pajak merupakan sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Menurut Devano dan Rahayu (2006:26), terdapat faktor-faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara, antara lain:

a. Kejelasan dan kepastian peraturan perundang-undangan perpajakan.

Undang-undang yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti akan memberi penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Tidak adanya salah interpretasi akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya, hal ini memperlancar penerimaan negara dari sektor pajak. Kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturan yang tidak berbelit-belit.

b. Tingkat intelektual masyarakat.

Tingkat intelektual yang cukup baik, secara umum akan memudahkan wajib pajak dalam memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain dapat memudahkan melaksanakan administrasi pajak, tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan akan menerima sanksi administratif maupun pidana fiskal.

c. Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi).

Petugas pajak berhubungan dengan wajib pajak harus memiliki intelektual tinggi, terlatih baik, digaji baik, serta bermoral tinggi, karena semua tindakan yang dilakukan dan sikapnya terhadap wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya, mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem pajak secara keseluruhan.

d. Sistem administrasi perpajakan yang tepat.

Administrasi perpajakan hendaklah merupakan prioritas tertinggi, karena kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsinya secara efektif bergantung pada berapa besarnya dana yang diperoleh melalui pemungutan pajak.

2. Fungsi Mengatur

Sebagai fungsi mengatur, pajak merupakan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Dalam proses pemungutan pajak dari wajib pajak kepada negara, terdapat syarat-syarat yang harus dipatuhi agar pemungutan pajak tersebut tidak menimbulkan adanya hambatan maupun perlawanan dari wajib pajak. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2011:2) syarat-syarat tersebut antara lain:

1. Syarat Keadilan

Adil dalam perundang-undangan ialah mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing wajib pajak. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya ialah memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Syarat Yuridis

Pajak di Indonesia diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2 yang memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warganya.

3. Syarat Ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan agar tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Syarat Finansial

Biaya yang dikeluarkan dalam proses pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Sistem pemungutan yang sederhana dapat memudahkan serta mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak kepada negara. Sistem pemungutan pajak ini dapat berlangsung dengan baik, apabila wajib pajak dapat memperhatikan dan mematuhi syarat-syarat pemungutan pajak yang telah ditetapkan.

Menurut Mardiasmo (2011:7) dalam buku Perpajakan, sistem pemungutan pajak terdiri atas:

1. *Official Assessment System*

Official Assessment System yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Self Assessment System yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang pada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang.

3. *With Holding System*

With Holding System yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (selain fiskus dan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

2.2.1.5 Pengusaha Kena Pajak

Seperti yang telah dikemukakan oleh Muljono dalam Ketentuan Umum Perpajakan (2008:10), pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usahanya atau pekerjaannya akan menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari

luar Daerah Pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan atau penyerahan jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai Tahun 1984 dan perubahannya.

Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, yaitu berfungsi untuk mengetahui:

1. Identitas Pengusaha Kena Pajak yang sebenarnya.
2. Pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Pengawasan administrasi perpajakan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu menyatakan bahwa penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final. Wajib pajak tersebut adalah wajib pajak yang mampu memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap.

2. Menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp.4.800.000.000,00 (empat milyar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak.

2.2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Pengertian Usaha Mikro menurut Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 23 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember adalah usaha produktif yang mempunyai aset di luar tanah dan bangunan paling banyak Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) dan memiliki hasil penjualan paling banyak Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah) per tahun (Zain, 2011).

Pengertian Usaha Kecil menurut Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 23 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember adalah kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan memenuhi kriteria kekayaan bersih antara Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) dan memiliki hasil penjualan paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) per tahun (Zain, 2011).

Pengertian Usaha Menengah menurut Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 23 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember adalah kegiatan

ekonomi yang memenuhi kriteria kekayaan bersih lebih besar dari Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) per tahun (Zain, 2011).

2.2.3 Fiskus

2.2.3.1 Pengertian Fiskus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006), fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Dalam praktik, biasanya istilah fiskus sering diartikan sebagai petugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dalam artian bahwa petugas pajak yang dinaungi oleh Direktorat Jenderal Pajak memang merupakan pihak yang diberikan kewenangan oleh Undang-Undang untuk melaksanakan dan menjalankan pemungutan pajak. Pajak yang dipungut oleh fiskus ini nantinya akan digunakan untuk pengeluaran rutin dan pembangunan nasional, serta membantu penyelenggaraan pemerintahan.

2.2.3.2 Fungsi Fiskus

Secara terperinci, fiskus memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memberi bimbingan teknis dan supervisi di bidang perpajakan.
2. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan.
3. Melaksanakan administrasi Direktorat Jenderal Pajak.
4. Fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.2.3.3 Tugas dan Wewenang Fiskus

Tugas dan wewenang fiskus adalah sebagai berikut:

1. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak

Fiskus memiliki wewenang untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak terkait dengan penyetoran atau penagihan pajak, baik Pajak Negara (kecuali Bea Materai, Bea Masuk, dan Cukai) ataupun Pajak Daerah.

2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak

Fiskus berwenang untuk menerbitkan Surat Tagihan pajak, yaitu surat untuk melakukan penagihan pajak atau sanksi administrasi dan atau denda kepada wajib pajak. Surat Tagihan Pajak ini juga sifatnya memaksa dan wajib pajak tidak dapat mengajukan keberatan.

3. Menerbitkan Keputusan

Keputusan yang diterbitkan oleh fiskus yang berwenang dapat berupa pengelolaan Pajak Negara atau Pajak Daerah, khususnya terkait Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

4. Melakukan Pemeriksaan

Pemeriksaan yang dimaksud disini adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data, dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dengan tujuan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Melakukan Penyegehan

Penyegehan dilakukan oleh petugas pajak untuk mengamankan atau mencegah hilangnya buku, catatan, dokumen yang berhubungan dengan ketentuan perpajakan. Penyegehan hanya dilakukan kepada wajib pajak terkait dengan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Penyegehan biasanya dilakukan karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

6. Mengangkat Pejabat untuk Melaksanakan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan

Pengangkatan pejabat ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memantapkan pelaksanaan kegiatan perpajakan. Pejabat yang diangkat adalah seorang petugas pajak dan jurusita pajak. Petugas pajak yang diangkat juga boleh berasal dari dalam atau luar lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan jurusita pajak adalah pelaksana penagihan pajak kepada wajib pajak termasuk penagihan seketika dan sekaligus, pemberitahuan surat paksa, penyitaan dan penyanderaan.

2.2.3.4 Hak Fiskus

Hak yang dapat diterima oleh fiskus adalah sebagai berikut:

1. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau melakukan pengukuhan pengusaha kena pajak secara jabatan.

2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak.
3. Melakukan pemeriksaan dan penyegehan.
4. Melakukan penyidikan.
5. Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan.

2.2.3.5 Kewajiban Fiskus

Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh fiskus adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban Umum, yaitu melakukan pembimbingan, penyuluhan dan penerangan kepada wajib pajak agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
2. Kewajiban Khusus, yaitu dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sementara dalam jangka waktu 3 hari setelah formulir pendaftaran diterima.
 - b. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam jangka waktu 3 bulan setelah formulir pendaftaran diterima.
 - c. Menerbitkan suatu surat keputusan atas pengukuhan pengusaha kena pajak (sebagai wajib pajak pertambahan nilai), dalam jangka waktu 7 hari setelah formulir pendaftaran diterima.
 - d. Menerbitkan surat keputusan kelebihan pajak dalam jangka waktu 1 bulan setelah tanggal diajukannya surat keputusan kelebihan pajak oleh wajib pajak.

- e. Menerbitkan sebuah surat perintah untuk membayar kelebihan pajak dalam jangka waktu 1 bulan setelah diajukannya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak.
- f. Menerbitkan surat keputusan angsuran/penundaan pembayaran pajak dalam jangka waktu dari 3 bulan untuk angsuran/penundaan surat ketetapan pajak, surat ketetapan pajak tambahan, serta surat pemberitahuan pajak dan dalam jangka waktu 10 hari untuk pengurangan angsuran pajak penghasilan.
- g. Memberikan suatu keputusan atas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak dalam jangka waktu 3 bulan setelah diterimanya surat permohonan keberatan.
- h. Memberikan keputusan atas pengurangan/penghapusan bunga, denda, serta kenaikan dan pengurangan/pembatalan terkait ketetapan pajak dalam jangka waktu 3 bulan setelah tanggal penerimaan permohonan.
- i. Merahasiakan data atau informasi mengenai wajib pajak yang telah disampaikan.

2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006), istilah kepatuhan berarti sifat patuh (taat, menurut perintah, taat pada hukum, taat pada peraturan, berdisiplin). Sehingga dalam hubungannya dengan pajak, kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam

melaksanakan peraturan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh dapat disimpulkan sebagai wajib pajak yang mentaati kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

E. Eliyani dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terhutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak dalam Devano dan Rahayu (2006:110) merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam keadaan dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) mengemukakan bahwa terdapat dua macam kepatuhan, antara lain:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Di dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, disebutkan bahwa wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana yang dimaksud pada butir b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan

tidak termasuk hutang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
 - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
 - b. Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Mardiasmo (2011:8), terdapat beberapa hal yang dapat menghambat pemungutan pajak. Hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang disebabkan antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.

c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak, diantaranya yaitu:

- a. *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-Undang.
- b. *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-Undang (menggelapkan pajak).

2.2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006), yang dimaksud dengan kualitas adalah kadar, mutu, tingkat baik buruknya sesuatu. Pelayanan adalah cara melayani, sedangkan melayani adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Fiskus adalah petugas pajak. Sehingga kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai mutu atau tingkat baik buruknya cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (wajib pajak).

Menurut Siregar *et al.* (2012), pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus meliputi kemampuan-kemampuan

kompetensi, antara lain yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik.

Caro dan Garcia dalam Aryobimo (2012) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat menentukan indikator kualitas pelayanan fiskus, antara lain:

1. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tersebut.

2. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik yaitu bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak dalam melayani wajib pajak.

3. Hasil Kualitas Pelayanan

Hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus yaitu apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, maka persepsi wajib pajak kepada fiskus akan baik, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2.6 Kepercayaan kepada Aparat Pajak

Menurut Robbins dalam Putri (2013), kepercayaan adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak oportunistik, baik melalui kata-kata, tindakan ataupun keputusan. Istilah oportunistik mengacu pada risiko dan kerawanan bawaan di dalam hubungan berbasis kepercayaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak adalah harapan positif bahwa aparat pajak tidak akan berusaha untuk menguntungkan dirinya sendiri, baik melalui kata-kata, tindakan ataupun keputusan. Pada dasarnya kepercayaan memberikan peluang untuk kecewa atau dimanfaatkan orang lain.

Kepercayaan selalu dapat mempengaruhi banyak hal di dalam aspek kehidupan manusia, sehingga menjadi sangatlah penting di dalam memperhatikan bentuk-bentuk dari kepercayaan itu sendiri. Kepercayaan dapat dibeda-bedakan atau diklasifikasikan dalam beberapa macam bentuk. Mc Allister dalam Sari (2010) membedakan kepercayaan menjadi dua, antara lain:

1. Kepercayaan berdasarkan kesadaran (*cognition based trust*) yang mencakup profesionalisme dan menyediakan partner dengan kepercayaan bahwa mereka akan mematuhi kontrak mereka dengan memperlakukan sesama lain dengan adil.
2. Kepercayaan berdasarkan perasaan (*affect based trust*), merupakan pertalian emosional antar individu, termasuk kepedulian personal dan perhatian pada yang lain.

Robbins dalam Suliestyawaty (2012) mengklasifikasikan kepercayaan menjadi tiga, antara lain:

1. *Deterrence based* (berbasis penolakan)

Pelanggaran atau ketidakkonsistenan yang dilakukan seseorang dapat merusak hubungan yang sudah ada. Bentuk kepercayaan ini didasarkan pada ketakutan akan tindakan balas dendam jika kepercayaan dilanggar. Kepercayaan jenis ini akan bekerja hanya jika memungkinkan adanya hukuman atau adanya konsekuensi yang jelas, dan hukuman akan diberlakukan jika kepercayaan dilanggar.

2. *Knowledge based* (berbasis pengetahuan)

Kepercayaan jenis ini didasarkan pada dapat diprediksinya perilaku. Kepercayaan ini akan ada jika individu memiliki informasi yang mencukupi tentang seseorang untuk kemudian memahaminya sehingga dapat secara akurat memprediksi perilakunya.

3. *Identification based* (berbasis identifikasi)

Tingkat kepercayaan tertinggi dicapai ketika hubungan emosional antar berbagai pihak. Kepercayaan ini membolehkan untuk bertindak sebagai agen bagi yang lain dan menggantikan orang tersebut dalam transaksi interpesona.

Handayani dalam Sari (2010) menyatakan bahwa selain dinilai belum profesional, aparat pajak dianggap belum memiliki citra yang bersih di mata masyarakat, karena adanya berbagai indikasi kebocoran di dalam tubuh Direktorat Jenderal Pajak dan aparatnya. Oleh karena itu, Direktorat

Jenderal Pajak dan segenap aparatnya harus berusaha memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap mereka.

Menurut Robbins dalam Putri (2013), terdapat lima dimensi kunci yang melandasi konsep kepercayaan, antara lain:

1. Integritas

Integritas merujuk pada kejujuran dan bersikap sebenarnya. Dalam dimensi ini, integritas aparat pajak tercermin dalam kejujuran, tanggung jawab dan kesesuaian setiap tindakan dengan kode etik pegawai pajak yang berlaku.

2. Kemampuan (*competence*)

Kemampuan merupakan pengetahuan atau keahlian teknis dan interpersonal dari individu. Dalam dimensi ini, kompetensi aparat pajak diukur dari pengetahuan maupun keterampilan teknis yang dimiliki oleh aparat pajak dalam upayanya untuk melayani setiap kepentingan wajib pajak.

3. Konsistensi

Konsistensi berkaitan dengan dapat dipercaya, dapat diramalkan dan pandangan yang baik dalam menangani sesuatu. Konsistensi aparat pajak dapat dilihat dari kesesuaian antara janji yang telah diberikan oleh aparat pajak terkait manfaat pajak dengan realita yang ada di masyarakat.

4. Kesetiaan (loyalitas)

Loyalitas adalah keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan muka orang lain. Kepercayaan mensyaratkan bahwa individu akan bergantung pada seseorang yang tidak bersifat oportunistik. Dalam hal ini, wajib pajak cenderung akan memiliki kepercayaan dan bertindak positif kepada aparat pajak yang tidak bertindak oportunistik atau berupaya untuk menguntungkan dirinya sendiri.

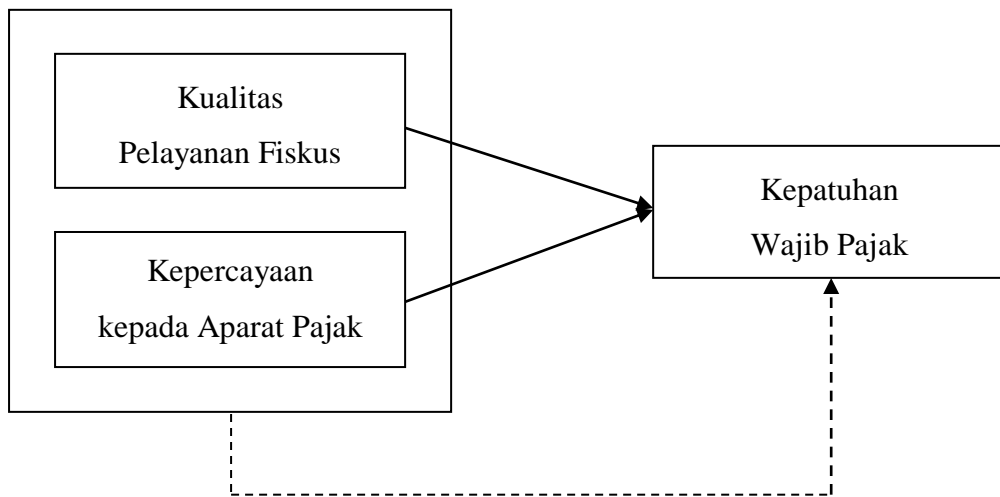
5. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan kesediaan memberi gagasan dan informasi dengan bebas. Wajib pajak akan memiliki kepercayaan kepada aparat pajak apabila aparat pajak memiliki transparansi tentang aliran penerimaan dan pengelolaan dana pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berisi kerangka pemikiran teoritis peneliti yang digunakan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis dan pengembangan instrumen penelitian. Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember, akan dijelaskan seperti tampak pada gambar 2.1.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Keterangan:

Parsial : —————>

Simultan - - - - ->

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan oleh peneliti, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selaras dengan penelitian Hardiningsih (2011), Arum (2012), Rajif (2012), Aryobimo (2012) dan Siregar (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(H_1 = Diduga kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember)

2. Kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selaras dengan penelitian Sari (2010), Suliestyawaty (2012) dan Putri (2013) yang menyatakan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(H₂ = Diduga kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember)

3. Kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selaras dengan penelitian Sari (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak dapat secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

(H₃ = Diduga kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Tempat penelitian dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Jember yang beralamatkan di Jalan Karimata No. 54 A, Sumpalsari, Kabupaten Jember. Periode penelitian dalam penelitian ini adalah pada tahun 2020.

Adapun gambaran umum mengenai KPP Pratama Jember adalah sebagai berikut:

3.1.1 Sejarah KPP Pratama Jember

Setelah bangsa Indonesia lepas dari penjajah hingga negara diperintah oleh pemerintahan sendiri, didirikanlah Kantor Inspeksi Pajak pada tahun 1972. Karisidenan Besuki pada saat itu terdapat Kantor Inspeksi Pajak yang berkedudukan di Kabupaten Bondowoso dan dipindahkan ke Kabupaten Jember berdasarkan tingkat perkembangan sosial ekonomi masyarakatnya. Kantor Inspeksi Pajak Kabupaten Jember ini membawahi:

1. Kantor Dinas Luar Tingkat I Jember
2. Kantor Dinas Luar Tingkat II Bondowoso
3. Kantor Dinas Luar Tingkat II Situbondo
4. Kantor Dinas Luar Tingkat II Banyuwangi
5. Kantor Dinas Luar Tingkat II Jember

Selanjutnya pada tahun 1977, Kantor Inspeksi Pajak menambah satu lagi Kantor Dinas Luar Banyuwangi yang membawahi:

1. Kantor Dinas Luar Tingkat II Banyuwangi
2. Kantor Dinas Luar Tingkat II Genteng
3. Kantor Dinas Luar Tingkat II Situbondo

Akhirnya dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan pada tanggal 25 Maret 1989 Nomor 276/KMK.01/1989, Kantor Inspeksi Pajak diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak dibagi menjadi dua, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Jember dan Kantor Pelayanan Pajak Banyuwangi. Wilayah KPP Jember meliputi Kabupaten Bondowoso dan KPP Banyuwangi meliputi Kabupaten Situbondo. Hal ini dilakukan untuk mendekatkan pelayanan pajak pada wajib pajak, sehingga lebih mudah dijangkau oleh wajib pajak. Dengan adanya perubahan tersebut, Kantor Dinas Luar dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Luar Tingkat I Jember
 - a. Kantor Dinas Luar Tingkat II Jember
 - b. Kantor Dinas Luar Tingkat II Rambipuji
 - c. Kantor Dinas Luar Tingkat II Bondowoso
2. Kantor Dinas Luar Tingkat I Banyuwangi
 - a. Kantor Dinas Luar Tingkat II Banyuwangi
 - b. Kantor Dinas Luar Tingkat II Genteng
 - c. Kantor Dinas Luar Tingkat II Situbondo

3.1.2 Logo KPP Pratama Jember

Berikut adalah logo KPP Pratama Jember beserta penjelasannya, seperti tampak pada gambar 3.1 dibawah ini.

Gambar 3.1 Logo KPP Pratama Jember



Sumber: <https://www.pajak.go.id>

1. Keterangan Umum:

- a. Motto : Negara Dana Rakca
- b. Bentuk : Segi Lima
- c. Tata Warna : Biru kehitam-hitaman, kuning emas, putih dan hijau
- d. Lukisan : Padi sepanjang 17 butir, kapas sepanjang 8 butir terdiri dari empat buah berlingkung empat dan empat buah berlingkung lima, sayap, gada dan seluruh unsur-unsur tersebut tergambar dalam ruang segi lima

2. Susunan:

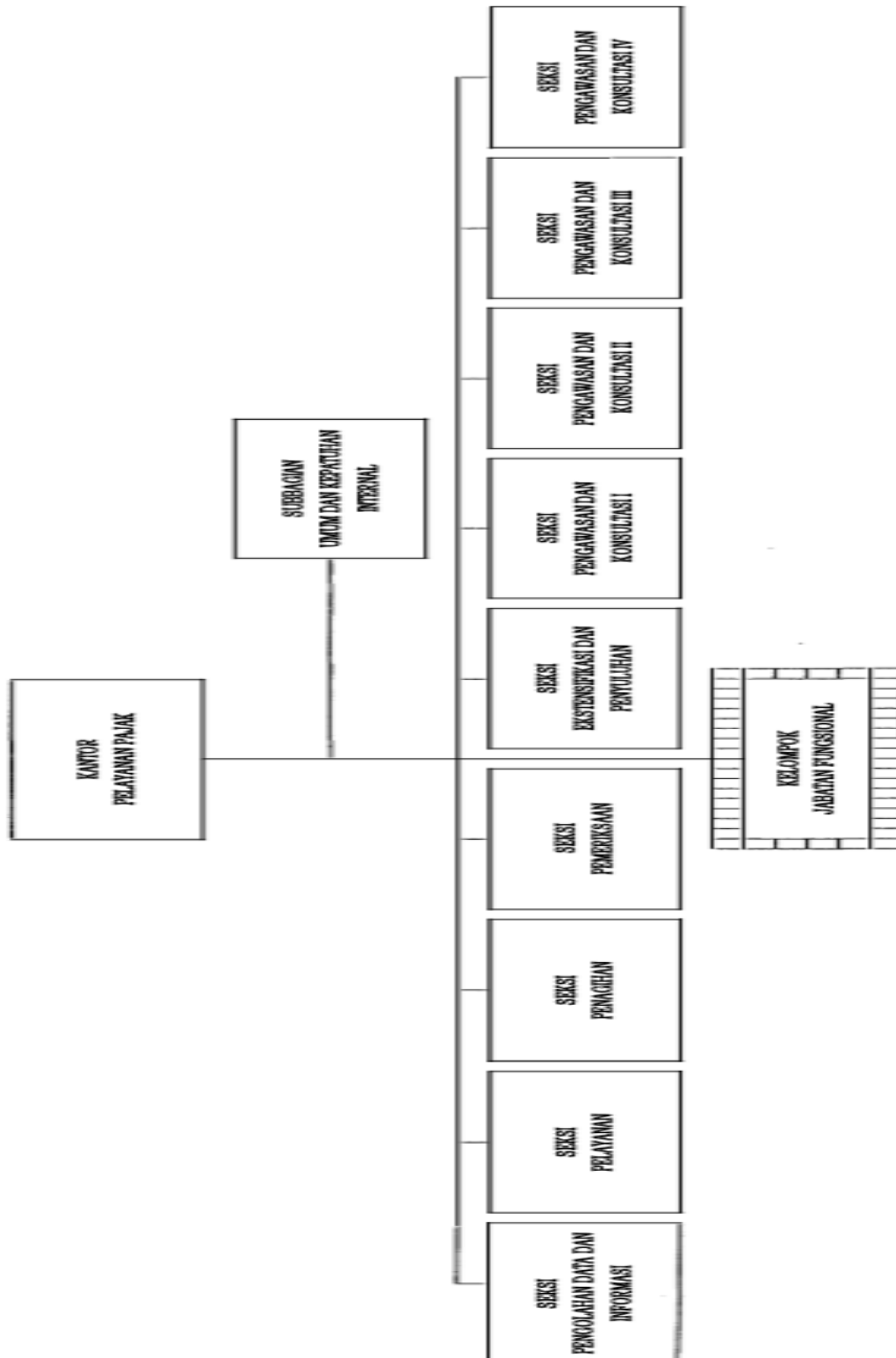
- a. Dasar segi lima berwarna biru kehitam-hitaman
- b. Padi kuning emas
- c. Kapas putih dengan kelopak hijau

- d. Sayap kuning emas
 - e. Gada kuning emas
 - f. Pita putih
 - g. Tulisan motto hitam
3. Makna:
- a. Padi dan kapas melambangkan cita-cita upaya kita untuk mengisi kesejahteraan bangsa dan sekaligus diberi arti sebagai tanggal lahirnya Negara Republik Indonesia.
 - b. Sayap melambangkan ketangkasan dalam menjalankan tugas.
 - c. Gada melambangkan daya upaya menghimpun, mengerahkan dan mengamankan keuangan negara.
 - d. Ruang segi lima melambangkan dasar negara Pancasila.
4. Arti Keseluruhan:
- Secara keseluruhan, logo tersebut memiliki arti, yaitu ungkapan sesuatu daya yang mempersatukan dan menyerasikan dalam gerak kerja untuk melaksanakan tugas Kementerian Keuangan.

3.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Jember

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan segenap fungsi serta pembagian wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut dibentuk untuk menghindari terjadinya tumpang tindih kekuasaan dan tanggung jawab. Berikut adalah struktur organisasi KPP Pratama Jember, seperti tampak pada gambar 3.2.

Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Jember



Sumber: <https://www.pajak.go.id>

Penjelasan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Kepala KPP Pratama Jember

Kepala KPP Pratama Jember mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan serta realisasi penerimaan pajak tahun lalu.
- b. Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan.
- c. Menetapkan STP, SKPKBT, SKPLB, SKKPP, Pbk, SKB serta produk hukum lainnya.
- d. Menjamin pelaksanaan pencarian data dan pengolahan data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan.
- e. Menjamin terlaksananya pengolahan data wajib pajak guna menyajikan informasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pajak lainnya.
- f. Menetapkan monografi perpajakan.
- g. Menjamin terlaksananya pemantauan pelaporan serta pembayaran masa dan tahunan PPh dan pembayaran masa PPN/PPnBM untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak serta mengendalikan/melaksanakan pemeriksaan pajak.
- h. Menjamin pelaksanaan penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan yang disampaikan melampaui batas waktu dan penelitian

sehubungan dengan Surat Pemberitahuan Tahunan yang kosong atau tidak disampaikan.

- i. Menetapkan Surat Ketetapan Pajak yang berdasarkan Laporan Pemeriksaan Pajak (Pemeriksaan Lengkap dan Pemeriksaan Sederhana Lapangan/Kantor) dan daftar wajib pajak yang akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak guna memberikan kepastian atas besarnya pajak yang terutang.
- j. Menetapkan Surat Himbauan kepada Wajib Pajak berdasarkan hasil penelitian formal/penelitian material atas SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN/PPnBM.
- k. Menetapkan SKB PPh, Surat Keputusan Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25, Surat Penangguhan Pembayaran Masa, dan SKB PPN atas penyerahan barang kena pajak tertentu yang dibebaskan berdasarkan ketentuan yang berlaku guna memberikan kepastian atas hak dan kewajiban pajak.
- l. Menetapkan pemberian persetujuan/penolakan atas permohonan penundaan pencicilan pembayaran pajak dan perijinan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- m. Menyetujui jawaban surat permintaan klasifikasi/informasi yang diajukan oleh Kantor Pelayanan Pajak lainnya, Kantor Wilayah, Kantor Pusat serta instansi lain guna memberikan informasi perpajakan yang akurat.

- n. Menjamin penatausahaan penerimaan pajak dan pemberian restitusi serta permintaan Permohonan pemindahbukuan untuk mengetahui penerimaan murni dan netto Kantor Pelayanan Pajak.
- o. Menjamin penatausahaan piutang pajak dan penagihan pajak atas wajib pajak/penanggung pajak.

2. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengurus surat masuk KPP Pratama Jember yang bukan dari wajib pajak.
- b. Melaksanakan pengurus surat keluar dari lingkungan KPP Pratama Jember.
- c. Melaksanakan pemrosesan berkas/arsip umum (non wajib pajak).
- d. Melaksanakan penyusutan arsip yang tidak mempunyai nilai guna atau telah memenuhi jadwal retensi arsip.
- e. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.
- f. Melaksanakan penyelenggaraan administrasi DP3, LP2P, KP4 dan daftar riwayat hidup sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak perkembangan ekonomi dan keuangan.

- b. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data.
- c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.
- d. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
- e. Melaksanakan perbaikan (*updating*) data.
- f. Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan.
- g. Melaksanakan pelaksanaan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi e-SPT dan e-Filling.
- h. Melaksanakan kegiatan teknis operasional komputer, pemeliharaan basis data, *back up* data, transfer data dan recovery data, perangkat lunak, perangkat keras serta jaringan komputer di lingkungan KPP Pratama Jember.
- i. Melaksanakan penyajian informasi perpajakan.
- j. Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kerja (PK) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK dan LAKIP Kantor Wilayah.
- k. Menyusun konsep tindak lanjut laporan pemeriksaan (LPH) dari instansi pengawasan fungsional.
- l. Membimbing pegawai untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan profesional di Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

m. Menyusun Laporan Kegiatan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.
- b. Melaksanakan penyelesaian registrasi wajib pajak, objek pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- c. Melaksanakan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk serta produk hukum lainnya.
- d. Melaksanakan penerbitan Surat Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak serta pembatalan/pembetulan SPT, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SPMKP dan produk hukum lainnya.
- e. Melaksanakan penerbitan Surat Keputusan Pembetulan produk hukum Kantor Pelayanan Pajak.
- f. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah ke Kantor Pelayanan baru, dari domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya.
- g. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah dari Kantor Pelayanan Pajak lama, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya.

- h. Melaksanakan penyiapan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali dalam rangka pengawasan kepatuhan wajib pajak.
- i. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan SPT Tahunan dan SPT Masa.
- j. Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan NJOP.
- k. Melaksanakan pengarsipan berkas wajib pajak, baik dalam bentuk formulir maupun dalam bentuk media elektronik.
- l. Melaksanakan peminjaman berkas wajib pajak.
- m. Melaksanakan pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi PPh, PPN dan PBB dari unit yang terkait.
- n. Melaksanakan pelaksanaan konfirmasi NJOP untuk kepentingan validasi SSP/SSB dari wajib pajak.
- o. Melaksanakan penerbitan Surat Teguran terhadap wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh, SPT Masa PPN dan SPOP.

5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun penyesuaian Rencana Kerja Tahunan Seksi Penagihan.
- b. Melaksanakan penatausahaan SKPKB/SKPKBT/STP beserta lampirannya dan surat pembayaran pajak (SSP/STTS/SSB) beserta

- bukti pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak.
- c. Melaksanakan penatausahaan Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) atas pelaksanaan SP dan SPMP.
 - d. Melaksanakan penatausahaan Surat Keputusan Pembetulan, Keputusan Keberatan, Keputusan Pengurangan, Keputusan Peninjauan Kembali, Surat Keputusan Pelaksanaan Putusan Banding, beserta Putusan Banding.
 - e. Menyusun konsep Surat Keputusan Angsuran/Penundaan Pembayaran Pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
 - f. Meneliti penerbitan konsep Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pemimpin Bank tempat kekayaan penanggung pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak.
 - g. Meneliti pembuatan Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Lelang ke Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara sebagai dasar pelaksanaan lelang harta milik atau karyawan penanggung pajak.
 - h. Meneliti pembuatan Surat Pemberitahuan Lelang kepada wajib pajak serta media massa dalam rangka informasi lelang harta wajib pajak.
 - i. Meneliti pembuatan Surat Pencabutan Sita/Pemblokiran dan Pembatalan Lelang Harta Wajib Pajak dalam hal wajib pajak telah

melunasi biaya penagihan dan utang pajaknya dan atau karena putusan pengadilan.

- j. Meneliti pembuatan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus terhadap wajib pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak.
- k. Membuat usulan pencegahan atau permohonan izin penyanderaan terhadap wajib pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak.
- l. Melaksanakan penelitian administratif terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat ditagih.
- m. Melaksanakan penelitian setempat terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak mungkin ditagih lagi.
- n. Melaksanakan pemindahan berkas penagihan beserta data-data tunggakan pajak lainnya bagi wajib pajak yang pindah ke Kantor Pelayanan Pajak lainnya.
- o. Membuat Daftar Usulan Penghapusan Piutang Pajak berdasarkan daftar piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat/tidak mungkin ditagih lagi.

6. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan.
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan aturan pemeriksaan.

- c. Membuat penerbitan dan melaksanakan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun konsep rencana kerja pendataan (pembentukan dan atau pemeliharaan basis data) obyek dan subyek pajak.
- b. Melaksanakan pendataan dan menatausahakan hasil pendataan (pembentukan) obyek dan subyek pajak.
- c. Menyusun konsep laporan analisis indikasi nilai pasar properti untuk pembentukan Bank Data Nilai Pasar Properti serta laporan analisis upah pekerja dan harga bahan bangunan untuk penyusunan Data Biaya Komponen Bangunan (DBKB).
- d. Menyusun konsep rencana kerja penilaian (massal dan individu) obyek pajak.
- e. Melaksanakan dan menatausahakan hasil penilaian (massal dan individu) obyek pajak.
- f. Menyusun konsep Laporan Penilaian Kembali (kaji ulang) obyek pajak dalam rangka keberatan.
- g. Melaksanakan pengamatan dalam pencairan data potensi perpajakan berdasarkan Rencana Kerja Ekstensifikasi dan Intruksi Intans Vertikal.
- h. Menyusun konsep monografi perpajakan.

- i. Melaksanakan penerbitan dan penatausahaan Surat Himbauan NPWP dan atau pengukuhan PKP.
 - j. Menyusun Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan dilakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka pemberian NPWP dan atau pengukuhan PKP secara jabatan.
 - k. Membimbing pelaksanaan dan penatausahaan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka pemberian NPWP dan atau pengukuhan PKP secara jabatan.
 - l. Melaksanakan pemrosesan permohonan Surat Keterangan NJOP dan pendaftaran, pemecahan, penggabungan, mutasi dan penghapusan obyek pajak.
 - m. Melaksanakan penatausahaan Laporan Bulanan dari Notaris/PPAT dan Kantor Pertahanan/Kantor Wilayah BPN serta Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi terdiri dari Account Representative (AR) Pelaksanaan Tata Usaha dan Restitusi serta Rekonsiliasi, Account Representative (AR) Pelaksanaan Keberatan PPh serta Account Representative (AR) Pelaksanaan Keberatan PPN dan PTL. Seksi ini mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Meneliti estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.

- b. Meneliti pengawasan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakan.
- c. Meneliti pelaksanaan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
- d. Menetapkan pembuatan/pemutakhiran profil wajib pajak serta usul rencana kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data wajib pajak.
- e. Meneliti pelaksanaan rekonsiliasi data wajib pajak (data matching).
- f. Meneliti konsep Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25 berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Meneliti konsep penelitian pembebanan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25.
- h. Meneliti konsep penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN.
- i. Meneliti Nota Perhitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat 2a, Pasal 9 ayat 2a, Pasal 14 ayat 3 dan Pasal 19 ayat 3.
- j. Mengkoordinasikan penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Peralihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat 2a, Pasal 9 ayat 2a, Pasal 14 ayat 3 dan Pasal 19 ayat 3.
- k. Meneliti konsep surat usulan wajib pajak/PKP fiktif.

- l. Melakukan pengawasan jadwal pemeriksaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.
 - m. Melakukan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan.
 - n. Melaksanakan penelitian permohonan Surat Pemberitahuan (SPT) Lebih Bayar (LB) Wajib Pajak Patuh.
 - o. Meminta kelengkapan berkas permohonan restitusi PPN atau PPN dan PPnBM.
 - p. Melaksanakan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak.
9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kantor Wilayah sebagai Supervisor atau Kepala KPP yang bersangkutan. Kelompok ini mempunyai tugas, yaitu melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.1.4 Jenis-Jenis Perpajakan KPP Pratama Jember

KPP Pratama Jember ditunjuk oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan perpajakan dengan berbagai jenis-jenis pajak yang berlaku

kepada wajib pajak. Berikut ini adalah jenis-jenis pajak yang berlaku di KPP Pratama Jember:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pungutan yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun pajak. Penghasilan tersebut dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain sebagainya. Subjek PPh sendiri terbagi menjadi dua yaitu wajib pajak dalam dan luar negeri. Menurut ketentuan perpajakan di Indonesia, mereka adalah pihak yang membayar, memotong, dan memungut pajak yang terutang atas objek pajak. Objek PPh merupakan setiap penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak. Berikut ini adalah jenis-jenis PPh:

- a. PPh Pasal 21
- b. PPh Pasal 22
- c. PPh Pasal 23
- d. PPh Pasal 25
- e. PPh Pasal 26
- f. PPh Pasal 29
- g. PPh Pasal 4 ayat 2

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan pungutan yang dibebankan atas transaksi jual beli barang dan jasa yang dilakukan

wajib pajak pribadi atau wajib pajak badan yang telah menjadi PKP. Dalam peredarannya, pajak ini dilakukan antara produsen ke konsumen. Jadi, yang memiliki kewajiban untuk memungut, menyetor, dan melaporkan PPN adalah produsen. Sedangkan yang berkewajiban untuk membayar PPN adalah konsumen akhir. Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1984 tentang PPN disebutkan bahwa pungutan ini dikenakan atas:

- a. Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) di dalam daerah pabean yang dilakukan pengusaha.
- b. Impor BKP.
- c. Penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam daerah pabean yang dilakukan oleh pengusaha.
- d. Pemanfaatan BKP Tidak Berwujud dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean.
- e. Pemanfaatan JKP dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean.
- f. Ekspor BKP Berwujud oleh PKP.
- g. Ekspor BKP Tidak Berwujud oleh PKP.
- h. Ekspor JKP oleh PKP.

Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) merupakan pajak penjualan yang dikenakan atas transaksi barang mewah, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Objek PPnBM atau barang yang tergolong dalam barang mewah di antaranya:

- a. Barang yang bukan kebutuhan pokok.

- b. Barang yang dikonsumsi untuk menunjukkan status.
- c. Barang yang dikonsumsi oleh masyarakat tertentu.
- d. Barang yang pada umumnya dikonsumsi masyarakat yang berpenghasilan tinggi.

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan, pemanfaatan dan/atau penguasaan atas tanah dan/bangunan. PBB terbagi atas 2 sektor yakni PBB Sektor P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang diadministrasikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota) dan PBB Sektor P3 (Pajak Bumi dan Bangunan Pertambangan, Perhutanan, dan Perkebunan yang diadministrasikan langsung oleh Pemerintah Pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak). Pembagian sektor tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) sejak 1 Januari 2014.

4. Bea Meterai (BM)

Bea Meterai (BM) merupakan pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen seperti surat perjanjian, akta notaris, kwitansi pembayaran dan surat berharga yang memuat nominal uang di atas jumlah dan ketentuan tertentu. Nilai dari BM terbagi menjadi dua, yaitu Rp 3.000 dan Rp 6.000. Kedua nilai tersebut digunakan tergantung dari kebutuhannya. Untuk pelunasan BM, terdapat dua cara yaitu:

- a. Benda meterai yang merupakan meterai tempel dan kertas meterai.

- b. Mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, yaitu dengan cara menggunakan teknologi pencetakan dan sistem komputerisasi.

5. Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB) merupakan pungutan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Pungutan ini ditanggung oleh pembeli dan hampir mirip dengan PPh bagi penjual. Sehingga pihak penjual dan pembeli sama-sama memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Sebelumnya, BPHTB dipungut oleh Pemerintah Pusat, namun keberadaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa BPHTB dialihkan menjadi salah satu jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Tarif BPHTB sendiri mencapai 5% dari harga jual yang dikurangi dengan Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NPOPTKP).

3.2 Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indrianto dan Supomo, 2011:115). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Simple Random Sampling. Teknik ini merupakan cara

pengambilan sampel dari anggota populasi dengan cara acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam anggota populasi yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel wajib pajak UMKM yang memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Terdaftar di KPP Pratama Jember hingga tahun 2019.
3. Usaha yang termasuk dalam wajib pajak sesuai PP Nomor 46 Tahun 2013.

3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian deskriptif. Menurut Indriantoro dan Supomo (2011), penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan status terakhir dari subyek yang diteliti. Tipe paling umum dari penelitian deskriptif meliputi penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan atau prosedur.

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM dan variabel

independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Masing-masing definisi operasional variabel penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak

E. Eliyani dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Menurut Safri Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110), kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya. Variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan indikator Novak dalam Jatmiko (2006) sebagai berikut:

- p. Mengisi formulir pajak dengan benar.
- q. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
- r. Membayar dan melaporkan pajak tepat pada waktunya.

2. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai mutu atau tingkat baik buruknya cara petugas pajak dalam membantu mengurus

atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan fiskus dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan indikator Suyatmin dalam Jatmiko (2006) sebagai berikut:

- a. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.
- b. Dalam menentukan pajak, penetapan tarifnya telah adil.
- c. Penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban.
- d. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.
- e. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah atau efisien.

3. Kepercayaan kepada Aparat Pajak

Kepercayaan adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak oportunistik, baik melalui kata-kata, tindakan ataupun keputusan (Robbins dalam Putri, 2013). Kepercayaan kepada aparat pajak adalah harapan positif bahwa aparat pajak tidak akan berusaha untuk menguntungkan dirinya sendiri, baik melalui kata-kata, tindakan ataupun keputusan. Variabel kepercayaan kepada aparat pajak dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan indikator Siahaan dalam Suliestyawaty (2012) sebagai berikut:

- a. Integritas.
- b. Kompetensi yang dimiliki aparat pajak.
- c. Loyalitas aparat pajak.

- d. Konsistensi antara perkataan dengan perbuatan.
- e. Transparansi atau keterbukaan dalam pelaporan dana pajak.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2011:147). Sumber data dari data primer tersebut adalah sumber yang diperoleh langsung dari wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:141), observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses sehingga diperoleh data berdasarkan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Metode ini dimulai dengan melakukan pengamatan terhadap sampel yang akan diambil sebagai responden, yaitu wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:72), wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Pada metode ini, peneliti menyerahkan surat tugas kepada petugas pajak yang berwenang

untuk dapat melaksanakan penelitian yang akan dilakukan di KPP Pratama Jember serta mencari informasi dan data berkaitan dengan sampel yang akan diambil sebagai responden.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam sebuah penelitian, kuesioner yang dibuat berupa pertanyaan-pertanyaan dimana masing-masing jawabannya mengacu pada skala Likert. Menurut Indriantoro dan Supomo (2011:104), skala Likert adalah metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap obyek atau kejadian tertentu. Adapun penilaian bobotnya dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 Penilaian Bobot pada Skala Likert

No.	Angka	Notasi	Keterangan
1.	1	STS	Sangat Tidak Setuju
2.	2	TS	Tidak Setuju
3.	3	R	Ragu-ragu
4.	4	S	Setuju
5.	5	SS	Sangat Setuju

Pada metode ini, peneliti melakukan pendistribusian kuesioner dengan sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka yang akan diberi nilai sesuai dengan bobot pada skala Likert.

4. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Pada metode ini, peneliti mencari dan mengumpulkan kajian-kajian teoritis yang berkaitan dengan permasalahan serta sampel yang akan diambil sebagai responden.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dapat dilakukan dengan cara pengujian statistik pada alat analisis SPSS. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis SPSS dengan versi 22. Adapun penjelasan mengenai beberapa pengujian yang akan dilakukan sebagai berikut:

3.7.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dibagi menjadi 2 macam, antara lain:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau valid, apabila

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini, pengukuran validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Adapun rumus korelasi yang digunakan yaitu rumus korelasi *Product Moment*, menurut Sugiyono (2015:228) adalah:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah skor butir

$\sum y$ = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat butir

$\sum y^2$ = total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum xy$ = jumlah hasil perkalian antara skor butir kuesioner dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, dengan rumus degree of freedom (df) = n-2 (dalam hal ini n adalah jumlah sampel). Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan sah atau valid (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal, apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Pengukuran ini dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel, apabila hasil pengukuran memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally dalam Ghozali, 2011).

Adapun rumus *Cronbach Alpha* menurut Sanusi (2011:81) adalah:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

r = korelasi antar item

k = jumlah item

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan agar hasil analisis regresi linier berganda memenuhi syarat-syarat *best, linear, unbiased, estimator* (Gujarati dalam Jatmiko, 2006). Uji asumsi klasik dibagi menjadi 3 macam, antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah (dalam model regresi) variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Terdapat dua cara untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Namun, uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik histogram dianggap menyesatkan, khususnya untuk jumlah sampel kecil. Untuk itulah digunakan uji statistik non-parametrik *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

Menurut Ghozali (2011), dasar analisis untuk pengujian normalitas menggunakan uji K-S adalah:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka data terdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah (dalam model regresi) ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya

multikolonieritas di dalam model regresi ini adalah dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF) (Ghozali, 2011).

Menurut Ghozali (2011), nilai *cutoff* yang umumnya digunakan untuk melakukan uji multikolonieritas adalah jika setelah menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 , maka terjadi multikolonieritas.
- b. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah (dalam model regresi) terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah apabila heteroskedastisitas tidak terjadi (Ghozali, 2011).

Agar ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat terdeteksi, dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah

Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*.

Namun analisis dengan grafik *scatterplot* memiliki kelemahan, yaitu semakin sedikit jumlah sampel, maka semakin sulit pula untuk menginterpretasikan hasil grafik *scatterplot*. Untuk itulah digunakan uji glejser yang meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati dalam Ghozali, 2011).

Menurut Ghozali (2011), dasar analisis dengan uji glejser adalah:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas), yaitu kualitas pelayanan fiskus (X_1) dan kepercayaan kepada aparat pajak (X_2) terhadap variabel dependen (terikat), yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

α = konstanta

- β_1, β_2 = koefisien garis regresi
- X_1 = Kualitas Pelayanan Fiskus
- X_2 = Kepercayaan kepada Aparat Pajak
- e = *error* / variabel pengganggu

3.7.4 Uji Hipotesis

Perhitungan statistik disebut signifikan, apabila nilai uji statistiknya berada di dalam daerah kritis, yaitu daerah dimana H_0 ditolak. Sebaliknya disebut tidak signifikan, apabila nilai uji statistiknya berada di dalam daerah H_0 diterima (Ghozali, 2011).

Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika R^2 kecil, artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai R^2 yang mendekati satu, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Namun, penggunaan koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Apabila terdapat tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu dianjurkan untuk menggunakan *Adjusted R²*, karena nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun, apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2011).

Menurut Ghozali (2011), rumus *Adjusted R²* adalah sebagai berikut:

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{n - 1}{n - k}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (bebas dan terikat)

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Adapun rumus uji statistik t menurut Sugiyono (2015:184) adalah:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

r = nilai efisiensi korelasi

n = jumlah sampel

Kriteria pengujian uji statistik t adalah:

H_0 : $b_1 = 0$, artinya secara parsial variabel-variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

H_a : $b_1 \neq 0$, artinya secara parsial variabel-variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2011) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu:

- a. Jika t hitung $>$ t tabel dan $-t$ hitung $<$ $-t$ tabel serta tingkat signifikansi (α) 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- b. Jika t hitung $<$ t tabel dan $-t$ hitung $>$ $-t$ tabel serta tingkat signifikansi (α) 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- c. Mencari t tabel, dengan rumus:

$$df = n - k$$

Keterangan :

df = *degree of freedom*

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (bebas dan terikat)

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempengaruhi secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

Adapun rumus uji statistik F menurut Sugiyono (2015:192) adalah:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = nilai F hitung

R² = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (bebas dan terikat)

Kriteria pengujian uji statistik F adalah:

H₀ : b₁ = 0, artinya variabel-variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

H_a : minimal 1 koefisien dari b₁ ≠ 0, artinya variabel-variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan menurut Sanusi (2011:143) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti secara simultan variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Mencari F_{tabel} , dengan rumus:

$$df_1 = k \text{ dan } df_2 = n - k - 1$$

Keterangan :

df = *degree of freedom*

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (bebas dan terikat)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Responden

Peneliti telah mendistribusikan secara langsung sebanyak 50 kuesioner kepada wajib pajak UMKM. Namun, setelah proses pendistribusian kuesioner dilakukan ternyata tidak seluruhnya kuesioner tersebut kembali kepada peneliti ataupun dapat diolah oleh program analisis SPSS versi 22. Berikut ini disajikan data hasil pendistribusian kuesioner, seperti tampak pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah Responden
Kuesioner yang didistribusikan	50
Kuesioner yang kembali	47
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	42

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berikut deskripsi responden dapat dijelaskan pada tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
21-30 tahun	11	26 %
31-40 tahun	15	36 %
41-50 tahun	11	26 %
> 50 tahun	5	12 %
Total	42	100 %

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang berumur antara 31-40 tahun sebanyak 15 responden (36%). Sisanya adalah responden yang berumur antara 21-30 tahun sebanyak 11 responden (26%), berumur antara 41-50 tahun sebanyak 11 responden (26%) dan berumur >50 tahun sebanyak 5 responden (12%).

Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	23	55 %
Perempuan	19	45 %
Total	42	100 %

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 responden (55%). Sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 responden (45%).

Tabel 4.4 Informasi Umum Perusahaan berdasarkan Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah Responden	Persentase
Perusahaan Jasa	9	21 %
Perusahaan Dagang	20	48 %
Perusahaan Manufaktur	13	31 %
Total	42	100 %

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang berjenis usaha perusahaan dagang sebanyak 20 responden (48%). Sisanya adalah responden yang

berjenis usaha perusahaan jasa sebanyak 9 responden (21%) dan berjenis usaha perusahaan manufaktur sebanyak 13 responden (31%).

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian ini dapat dijelaskan secara statistik dengan tujuan untuk memudahkan dalam mengetahui tanggapan atau jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian. Berikut deskripsi variabel penelitian dapat dijelaskan pada tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas	42	2,40	5,00	3,6476	,59232
Kepercayaan	42	2,20	5,00	3,6476	,76867
Kepatuhan	42	2,67	5,00	3,9841	,69044
Valid N (listwise)	42				

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 3

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6476. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kualitas pelayanan fiskus. Nilai minimum untuk variabel kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 2,40, artinya terdapat responden yang menjawab tidak setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan, nilai maksimum untuk variabel kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 5,00, artinya terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan fiskus.

Variabel kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6476. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kepercayaan kepada aparat pajak. Nilai minimum untuk variabel kepercayaan kepada aparat pajak adalah sebesar 2,20, artinya terdapat responden yang menjawab tidak setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kepercayaan kepada aparat pajak. Sedangkan, nilai maksimum untuk variabel kepercayaan kepada aparat pajak adalah sebesar 5,00, artinya terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kepercayaan kepada aparat pajak.

Variabel kepatuhan wajib pajak UMKM memiliki nilai rata-rata sebesar 3,9841. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Nilai minimum untuk variabel kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sebesar 2,67, artinya terdapat responden yang menjawab ragu-ragu untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan, nilai maksimum untuk variabel kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sebesar 5,00, artinya terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak UMKM.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid atau tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui dari hasil uji signifikansi. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka pertanyaan dalam kuesioner tersebut dianggap sah atau valid (Ghozali, 2011). Dalam hal ini, nilai r tabel diperoleh melalui signifikansi 0,05 dengan $df = n - k = 42 - 2 = 40$ adalah sebesar 0,3044, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen.

Adapun ringkasan hasil uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)	$X_{1.1}$	0,657	0,3044	Valid
	$X_{1.2}$	0,580	0,3044	Valid
	$X_{1.3}$	0,759	0,3044	Valid
	$X_{1.4}$	0,393	0,3044	Valid
	$X_{1.5}$	0,485	0,3044	Valid
Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X_2)	$X_{2.1}$	0,890	0,3044	Valid
	$X_{2.2}$	0,355	0,3044	Valid
	$X_{2.3}$	0,782	0,3044	Valid
	$X_{2.4}$	0,918	0,3044	Valid
	$X_{2.5}$	0,904	0,3044	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	$Y.1$	0,762	0,3044	Valid
	$Y.2$	0,753	0,3044	Valid
	$Y.3$	0,860	0,3044	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan untuk pengukuran validitas kuesioner masing-masing variabel menunjukkan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dicapai adalah lebih besar dari nilai r tabel, yaitu sebesar 0,3044. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa kuesioner tersebut dinyatakan valid atau sah.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *One Shot* atau satu kali pengukuran dengan bantuan program statistik SPSS versi 22. Suatu variabel dapat dianggap reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally dalam Ghozali, 2011).

Adapun ringkasan hasil uji reliabilitas ini dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)	0,676	Reliabel
Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X_2)	0,854	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,643	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas untuk ketiga variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha*

lebih besar dari 0,60. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau handal.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka data tersebut terdistribusi secara normal, begitu juga sebaliknya.

Adapun hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,52688078
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,124
	Negative	-,057
Test Statistic		,803
Asymp. Sig. (2-tailed)		,539 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,803 dengan nilai signifikansi sebesar 0,539. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah (dalam model regresi) terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari korelasi antar variabel independen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk menguji apakah terjadi multikolonieritas atau tidak. Apabila nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolonieritas.

Adapun hasil uji multikolonieritas ini dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,276	,534		2,389	,022		
	Kualitas	,437	,184	,375	2,375	,023	,599	1,670
	Kepercayaan	,305	,142	,340	2,152	,038	,599	1,670

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari kedua variabel adalah 0,599 dan nilai VIF dari kedua variabel adalah 1,670. Artinya, nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF menunjukkan bahwa kurang dari 10. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas atau korelasi antar variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana terjadi perbedaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, melainkan terjadi homoskedastisitas (Ghozali, 2011).

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, maka digunakanlah uji glejser. Adapun dasar analisis untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada uji glejser, yaitu apabila variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai absolut. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Adapun hasil uji heteroskedastisitas ini diuraikan dan dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,384	,300		1,278	,209
	Kualitas	-,020	,103	-,041	-,198	,844
	Kepercayaan	,033	,080	,086	,416	,680

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai probabilitas signifikansi pada kedua variabel independen yang lebih besar dari 0,05, yaitu pada variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,844 dan pada variabel kepercayaan kepada aparat pajak sebesar 0,680. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,276	,534		2,389	,022
	Kualitas	,437	,184	,375	2,375	,023
	Kepercayaan	,305	,142	,340	2,152	,038

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis regresi linier berganda diatas, maka persamaan regresi linier berganda dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,276 + 0,437 X_1 + 0,305 X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta diperoleh nilai positif, artinya bahwa apabila variabel kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak tetap, maka kepatuhan wajib pajak UMKM masih positif.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai positif, artinya bahwa apabila variabel kualitas pelayanan fiskus ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat pula, dan sebaliknya.
3. Nilai koefisien kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai positif, artinya bahwa apabila variabel kepercayaan kepada aparat pajak ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat pula, dan sebaliknya.

4.2.4 Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Namun, koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi. Untuk itulah digunakan nilai *Adjusted R Square* (R^2), karena nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun, apabila satu variabel independen ditambahkan (Ghozali, 2011).

Adapun hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan nilai *Adjusted R²* ini dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,418	,388	,54022

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.12, dapat diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R²* adalah sebesar 0,388. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa 38,8% variasi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan fiskus dan variabel kepercayaan kepada aparat pajak. Sedangkan sisanya sebesar 61,2% ($100\% - 38,8\% = 61,2\%$) dijelaskan

oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam persamaan regresi ini.

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji statistik t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, dengan *level of significant* (α) 0,05. Apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka H_0 diterima atau dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Adapun hasil uji statistik t dan ringkasan hasil uji statistik t ini dapat dilihat pada tabel 4.13 dan tabel 4.14.

Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,276	,534		2,389	,022
	Kualitas	,437	,184	,375	2,375	,023
	Kepercayaan	,305	,142	,340	2,152	,038

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Statistik t

Variabel Independen	t hitung	t tabel	Signifikansi
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁)	2,375	1,684	0,023
Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X ₂)	2,152	1,684	0,038

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Dalam hal ini, nilai t tabel diperoleh melalui signifikansi 0,05 dengan $df = n - k = 42 - 2 = 40$ adalah sebesar 1,684, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14, dapat diketahui bahwa:

- a. Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung sebesar 2,375. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.
- b. Variabel kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai t hitung sebesar 2,152. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Artinya bahwa variabel kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

dependen (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji statistik F dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, dengan *level of significant* (α) 0,05. Apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Adapun hasil uji statistik F dan ringkasan hasil uji statistik F ini dapat dilihat pada tabel 4.15 dan tabel 4.16.

Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,163	2	4,082	13,986	,000 ^b
	Residual	11,382	39	,292		
	Total	19,545	41			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Kepercayaan

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Uji Statistik F

Variabel Independen	F hitung	F tabel	Signifikansi
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁) dan Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X ₂)	13,986	3,238	0,000

Sumber: Data Primer, diolah 2020, lampiran 6

Dalam hal ini, nilai F tabel diperoleh melalui signifikansi 0,05 dengan $df_1 = k = 2$ dan $df_2 = n - k - 1 = 42 - 2 - 1 = 39$ adalah sebesar 3,238, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Berdasarkan tabel 4.15 dan 4.16, dapat diketahui bahwa

nilai F hitung sebesar 13,986. Hal ini menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM. Dari uji ANOVA juga diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Sehingga peneliti dapat menyatakan bahwa model regresi tersebut layak atau dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

4.3 Interpretasi

Pada analisis regresi linier berganda diketahui terdapat dua hasil yang nantinya dapat dimasukkan ke dalam rumus persamaan regresi. Pertama, dari persamaan regresi tersebut diperoleh hasil bahwa nilai konstanta adalah positif sebesar 1,276. Kedua, dari persamaan regresi tersebut diperoleh hasil bahwa nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan fiskus adalah positif sebesar 0,437 dan nilai koefisien variabel kepercayaan kepada aparat pajak adalah positif sebesar 0,305. Artinya, apabila kedua variabel independen tersebut terus ditingkatkan, maka variabel dependennya juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Pada uji koefisien determinasi telah diperoleh hasil bahwa nilai *Adjusted R²* adalah sebesar 0,388. Artinya, sebesar 38,8% variasi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan fiskus dan variabel kepercayaan kepada aparat pajak.

Sedangkan sisanya sebesar 61,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pada uji statistik t telah diperoleh hasil bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 2,375 dan nilai t hitung untuk variabel kepercayaan kepada aparat pajak adalah sebesar 2,152. Kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel dengan $df = 40$ pada $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 1,684. Artinya, H_1 dan H_2 diterima sesuai dengan kriteria pengujian uji statistik t (parsial).

Pada uji statistik F telah diperoleh hasil bahwa nilai F hitung untuk variabel kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak adalah sebesar 13,986. Kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 39$ pada $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 3,238. Artinya, H_3 diterima sesuai dengan kriteria pengujian uji statistik F (simultan).

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyampaikan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan kepada aparat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus dan semakin tinggi kepercayaan kepada

aparatus pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jember. Diketahui pula bahwa semua koefisien dan konstanta menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan fiskus dan kepercayaan kepada aparat pajak ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan meningkat pula. Sehingga dengan ditingkatkannya dua variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, simpulan dan implikasi yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama sebaiknya menambahkan variabel-variabel lain yang tidak dipergunakan dalam penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama sebaiknya memperluas pendistribusian kuesioner guna memperoleh jumlah sampel yang lebih banyak jika dibandingkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi Program S1 Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Putut Ari. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Skripsi Program S1 Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Chulsum, Umi dan Windy Novia. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dewinta, Rinta Mulia. 2012. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi Program S1 Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Dimiyati, M. 2015. *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir*. Jember: STIE Mandala Jember.
- Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. 2019. *Data UKM*. <http://diskopukm.jatimprov.go.id/info/data-ukm>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2020 pada pukul 19.43 WIB.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2021. *Profil: Logo DJP, Struktur Organisasi, Jenis Pajak*. <https://www.pajak.go.id>. Diakses pada tanggal 14 Januari 2021 pada pukul 18.35 WIB.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guru Ekonomi. 2020. *Fiskus: Pengertian, Tugas dan Wewenang, Hak dan Kewajiban*. <https://sarjanaekonomi.co.id/fiskus/>. Diakses pada tanggal 27 November 2020 pada pukul 17.25 WIB.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Volume 3, Nomor 1, Tahun 2011.
- Hutagaol, John., Winarno, Wing Rahayu dan Arya Pradipta. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas*. ISSN 1412-0240. Volume 6, Nomor 2, Tahun 2007.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama, Cetakan IV. Yogyakarta: BPFE.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Program S2 Magister Akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *E-Journal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Universitas Udayana.
- Muljono, Djoko. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Novelia, Kiki Rizki. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem

Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kota Depok). *Skripsi Program S1 Ilmu Administrasi Fiskal*. Universitas Indonesia.

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 23 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Putri, Wike Puspasari. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Universitas Brawijaya.

Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *E-Journal Universitas Gunadarma*. Universitas Gunadarma.

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kedelapan, Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.

Salsabila, Cinthya. 2020. *Apa itu Fiskus?*. <https://blog.pajak.io/apa-itu-fiskus/>. Diakses pada tanggal 27 November 2020 pada pukul 17.50 WIB.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sari, Yohana Yustika. 2010. Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Volume IX, Nomor 3, Tahun 2010.

- Siregar, Y. A., Saryadi dan Listyorini S. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawaty, Ayomy Dian. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penerapan *Self Assessment System* di Kabupaten Jember. *Skripsi Program SI Akuntansi*. Universitas Jember.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Zain, Moh. Supandi. 2011. Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Kas Lembaga Keuangan Mikro Masyarakat (LKMM) pada Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kabupaten Jember. *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Universitas Jember.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI KPP PRATAMA JEMBER**

Kepada Yth. Bapak/Ibu

di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir untuk memenuhi syarat menyelesaikan Studi S1 Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Bersama ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan baik, jujur dan terbuka sesuai kode etik penelitian.

Demikian atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,
Mahasiswa

Novi Tri Supriyo Putri
NIM 15.9605

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk:

Isilah titik-titik yang tersedia sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan *)

*) Coret yang tidak perlu

INFORMASI UMUM PERUSAHAAN

Petunjuk:

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu, dengan memberikan tanda silang (X) atau lingkaran (O)

- Jenis Usaha : a. Perusahaan Jasa
- b. Perusahaan Dagang
- c. Perusahaan Manufaktur

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk:

Kuesioner ini terdiri atas beberapa bagian, dimana pada setiap bagiannya terdapat beberapa pertanyaan. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, Bapak/Ibu dapat memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang tersedia di setiap pertanyaan. Adapun pilihan jawaban yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

1. KUALITAS PELAYANAN FISKUS

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik					
2.	Anda merasa bahwa tarif pajak yang ditetapkan saat ini telah adil					
3.	Sosialisasi dan informasi tentang perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak telah membantu Anda dalam memahami hak dan kewajiban selaku wajib pajak					
4.	Anda merasa bahwa petugas pajak selalu memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan					
5.	Anda merasa bahwa cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah					

2. KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Anda percaya kepada aparat pajak bahwa mereka secara jujur mengungkapkan keadaan yang sebenarnya					
2.	Anda percaya kepada aparat pajak bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keahlian teknis sesuai dengan bidangnya dalam melayani setiap kepentingan wajib pajak					
3.	Anda percaya kepada aparat pajak bahwa mereka konsisten dalam menangani setiap kasus, sehingga tindakannya dapat diramalkan secara tepat					
4.	Anda percaya kepada aparat pajak bahwa mereka tidak berupaya untuk menguntungkan diri sendiri					
5.	Anda percaya kepada aparat pajak bahwa mereka memiliki transparansi atau keterbukaan dalam penerimaan dan pengelolaan dana pajak					

3. KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Anda telah mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar					
2.	Anda telah melakukan perhitungan pajak terhutang dengan jumlah yang benar					
3.	Anda selalu membayar dan melaporkan pajak tepat pada waktunya					

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

HASIL KUESIONER

No. Responden	Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁)					Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X ₂)					Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)								
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Mean	Σ	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	Mean	Σ	Y.1	Y.2	Y.3	Σ	Mean
1	5	2	2	4	4	17	3,4	3	4	4	3	3	17	3,4	4	5	2	11	3,7
2	4	2	1	2	4	13	2,6	2	5	2	2	2	13	2,6	3	3	2	8	2,7
3	4	2	2	5	2	15	3	3	5	4	3	3	18	3,6	4	5	4	13	4,3
4	4	1	4	4	5	18	3,6	2	5	3	3	2	15	3	5	4	2	11	3,7
5	4	4	2	4	2	16	3,2	2	5	2	2	2	13	2,6	4	4	2	10	3,3
6	5	4	3	3	5	20	4	4	4	3	3	3	17	3,4	4	4	4	12	4,0
7	5	2	1	3	5	16	3,2	2	5	2	2	2	13	2,6	4	4	2	10	3,3
8	4	2	1	4	4	15	3	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	13	4,3
9	4	4	2	4	2	16	3,2	2	5	3	2	2	14	2,8	4	4	2	10	3,3
10	2	4	2	3	1	12	2,4	2	5	4	2	1	14	2,8	4	4	2	10	3,3
11	4	1	4	4	5	18	3,6	4	4	4	2	4	18	3,6	5	5	5	15	5,0
12	5	4	3	3	5	20	4	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	12	4,0
13	5	4	4	4	2	19	3,8	4	5	4	4	4	21	4,2	5	4	5	14	4,7
14	5	5	2	4	4	20	4	3	5	3	3	3	17	3,4	4	4	5	13	4,3
15	4	5	4	2	4	19	3,8	4	4	3	2	3	16	3,2	5	4	3	12	4,0
16	5	2	1	3	5	16	3,2	2	5	4	2	1	14	2,8	4	4	2	10	3,3
17	5	3	4	4	5	21	4,2	5	5	3	5	5	23	4,6	5	5	2	12	4,0
18	4	4	1	3	5	17	3,4	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	3	11	3,7
19	5	2	1	3	5	16	3,2	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	2	10	3,3
20	4	4	4	3	5	20	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	13	4,3
21	5	4	5	5	5	24	4,8	4	5	4	5	5	23	4,6	5	5	3	13	4,3
22	5	4	5	4	5	23	4,6	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	3	11	3,7
23	5	5	4	4	4	22	4,4	4	5	3	4	4	20	4	4	4	3	11	3,7
24	5	4	3	4	4	20	4	4	5	3	4	4	20	4	5	4	2	11	3,7
25	5	4	1	5	4	19	3,8	2	5	3	3	3	16	3,2	5	5	5	15	5,0
26	5	4	4	4	5	22	4,4	4	5	5	4	4	22	4,4	4	4	5	13	4,3
27	5	4	3	3	5	20	4	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	13	4,3
28	4	3	4	4	4	19	3,8	4	5	4	4	4	21	4,2	5	5	5	15	5,0
29	4	3	3	4	4	18	3,6	4	4	4	3	4	19	3,8	5	5	5	15	5,0
30	4	4	2	4	4	18	3,6	4	4	5	4	4	21	4,2	5	5	5	15	5,0
31	4	1	4	4	5	18	3,6	3	5	3	3	3	17	3,4	4	4	4	12	4,0
32	5	2	1	3	5	16	3,2	2	5	3	2	2	14	2,8	4	4	3	11	3,7
33	5	4	3	3	5	20	4	4	4	4	3	4	19	3,8	3	3	2	8	2,7
34	5	2	2	4	4	17	3,4	4	4	4	2	4	18	3,6	5	4	3	12	4,0
35	4	4	2	4	2	16	3,2	2	5	2	2	2	13	2,6	4	4	2	10	3,3
36	4	5	4	2	4	19	3,8	4	3	3	4	4	18	3,6	5	4	2	11	3,7
37	4	4	1	3	5	17	3,4	4	4	4	3	2	16	3,2	5	5	5	15	5,0
38	4	2	1	4	4	15	3	4	4	3	4	3	18	3,6	4	5	2	11	3,7
39	4	3	4	3	5	19	3,8	2	5	4	2	1	14	2,8	5	5	3	13	4,3
40	5	4	3	5	4	21	4,2	2	5	3	3	2	15	3	3	3	4	10	3,3
41	4	3	3	4	4	18	3,6	4	4	4	4	4	3	19	3,8	5	4	13	4,3
42	5	3	4	4	5	21	4,2	4	5	5	3	4	21	4,2	5	4	5	14	4,7

Lampiran 3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas	42	2,40	5,00	3,6476	,59232
Kepercayaan	42	2,20	5,00	3,6476	,76867
Kepatuhan	42	2,67	5,00	3,9841	,69044
Valid N (listwise)	42				

Keterangan:

X₁ : Kualitas Pelayanan Fiskus

X₂ : Kepercayaan kepada Aparat Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Lampiran 4 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Kualitas Pelayanan Fiskus

		Correlations					
		X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Σ_X ₁
X _{1.1}	Pearson Correlation	1	,211	,204	,273	,473**	,657**
	Sig. (2-tailed)		,180	,194	,081	,002	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{1.2}	Pearson Correlation	,211	1	,388*	,008	-,077	,580**
	Sig. (2-tailed)	,180		,011	,959	,627	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{1.3}	Pearson Correlation	,204	,388*	1	,252	,162	,759**
	Sig. (2-tailed)	,194	,011		,108	,307	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{1.4}	Pearson Correlation	,273	,008	,252	1	-,168	,393*
	Sig. (2-tailed)	,081	,959	,108		,289	,010
	N	42	42	42	42	42	42
X _{1.5}	Pearson Correlation	,473**	-,077	,162	-,168	1	,485**
	Sig. (2-tailed)	,002	,627	,307	,289		,001
	N	42	42	42	42	42	42
Σ_X ₁	Pearson Correlation	,657**	,580**	,759**	,393*	,485**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,010	,001	
	N	42	42	42	42	42	42

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

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

Kepercayaan kepada Aparat Pajak

		Correlations					
		X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	Σ_X ₂
X _{2.1}	Pearson Correlation	1	,040	,650*	,751*	,859*	,890*
	Sig. (2-tailed)		,801	,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{2.2}	Pearson Correlation	,040	1	,225	,347*	,114	,355*
	Sig. (2-tailed)	,801		,152	,024	,473	,021
	N	42	42	42	42	42	42
X _{2.3}	Pearson Correlation	,650*	,225	1	,609*	,575*	,782*
	Sig. (2-tailed)	,000	,152		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{2.4}	Pearson Correlation	,751*	,347*	,609*	1	,817*	,918
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
X _{2.5}	Pearson Correlation	,859*	,114	,575*	,817*	1	,904*
	Sig. (2-tailed)	,000	,473	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42	42
Σ_X ₂	Pearson Correlation	,890*	,355*	,782*	,918	,904*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42	42

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

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

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

		Y.1	Y.2	Y.3	Σ_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,654**	,395**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,010	,000
	N	42	42	42	42
Y.2	Pearson Correlation	,654**	1	,395**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,000
	N	42	42	42	42
Y.3	Pearson Correlation	,395**	,395**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,010	,010		,000
	N	42	42	42	42
Σ_Y	Pearson Correlation	,762**	,753**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

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

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	5

Kepercayaan kepada Aparat Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	5

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,643	3

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,52688078
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,124
	Negative	-,057
Test Statistic		,803
Asymp. Sig. (2-tailed)		,539 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,276	,534		2,389	,022		
	Kualitas	,437	,184	,375	2,375	,023	,599	1,670
	Kepercayaan	,305	,142	,340	2,152	,038	,599	1,670

a. Dependent Variable: Kepatuhan

3. Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,384	,300		1,278	,209
	Kualitas	-,020	,103	-,041	-,198	,844
	Kepercayaan	,033	,080	,086	,416	,680

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas, Kepercayaan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,418	,388	,54022

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepatuhan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,163	2	4,082	13,986	,000 ^b
	Residual	11,382	39	,292		
	Total	19,545	41			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,276	,534		2,389	,022
	Kualitas	,437	,184	,375	2,375	,023
	Kepercayaan	,305	,142	,340	2,152	,038

a. Dependent Variable: Kepatuhan