
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara

Muhammad Sukron Iriyanto¹⁾, Fatchur Rohman²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara^{1) 2)}
161120001900@unisnu.ac.id¹⁾, fatchur@unisnu.ac.id²⁾

Abstract

The research conducted is quantitative. The data used in this research are subjective data. The source of data in this research is primary data. This study uses a quantitative method in the form of survey assessment in KPP Pratama Jepara. This study aims to determine the effect of service quality, tax sanctions and tax rates on UMKM taxpayer compliance in Jepara. The number of population used is based on MSME taxpayers registered at KPP Pratama Jepara, which is as many as 11,548 taxpayers. While the sample used is UMKM taxpayers who report the Annual SPT which amounted to 3,974. From the results of calculations using the Slovin formula, the number of taxpayers used as a sample is 97.54 or 100 Individual Taxpayers of Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM). In this study, the method used to take samples using purposive sampling technique. The data analysis method used is multiple linear regression analysis with data analysis test consisting of data quality analysis and classical assumption test. In testing the hypothesis using the coefficient of determination test and statistical test f and statistical test t. Service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying taxes at the Jepara KPP Pratama. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying taxes at KPP Pratama Jepara. Tax rates have a significant negative effect on taxpayer compliance in paying taxes at KPP Pratama Jepara.

Keywords: *compliance, service quality, sanctions, tariffs*

Abstrak

Penelitian yang dilakukan berbentuk kuantitatif. Data yang digunakan pada riset ini ialah data subjektif. Sumber data yang ada dalam riset ini ialah data primer. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk penilaian survei di KPP Pratama Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara. Jumlah populasi yang digunakan adalah berdasarkan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jepara yaitu sebanyak 11.548 wajib pajak. Sedangkan Sampel yang digunakan adalah wajib pajak UMKM yang melaporkan SPT Tahunan yang berjumlah 3.974. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah wajib pajak yang digunakan sebagai sampel adalah sebanyak 97,54 atau 100 Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengambil sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Untuk metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji analisis data yang terdiri dari analisis kualitas data dan uji asumsi klasik. Dalam uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi dan uji statistik f dan uji statistik t. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara. Tarif pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara.

Kata Kunci: *Kepatuhan, Kualitas Pelayanan, Sanksi, Tarif*

ISSN: -

DOI: -

Corresponding author:

Fatchur Rohman

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

fatchur@unisnu.ac.id

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan dan pajak merupakan sumber utama pendapatan yang digunakan untuk membiayai kebutuhan tersebut (Winerungan, 2013).

Kepatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan (Putri, 2015). Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat ironis jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia (Yusra, 2014). Pertumbuhan jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan jumlah UMKM tersebut tidak diimbangi dengan kesadaran untuk melaksanakan kewajibannya dalam bidang perpajakan oleh pemilik UMKM.

UMKM sangat berperan baik dalam pengembangan dunia usaha di Negara Indonesia. UMKM dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2017, jumlah pelaku UMKM di Indonesia mencapai 62,9 juta, dengan jumlah PDB sebanyak 12,8 juta (www.depkop.go.id). Secara persentase, jumlah UMKM di Indonesia mencapai 99,9% dari total unit usaha di Indonesia. Di Jawa Tengah UMKM Binaan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dari tahun 2008-2017 menyentuh angka 133,679 ribu. Sedangkan di Kabupaten Jepara Tahun 2016 memiliki 19,399 industri, dan tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 19,464 industri. Dengan data ini, dapat disimpulkan jika UMKM memiliki peran penting dalam menopang negara.

Pentingnya peranan UMKM dalam menopang negara perlu dibuktikan dari tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Namun, penerimaan pajak belum mencapai hasil seperti yang diharapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan rendahnya tax ratio Indonesia. Faktor yang menyebabkan rendahnya tax ratio adalah rendahnya pendapatan per kapita, tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah wajib dalam melaporkan peredaran usaha dan penghasilannya sebagian besar belum dilakukan secara transparan.

Supaya penerimaan pajak maksimal, Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Ni Luh Supadmi (2009) dalam Masruroh (2013) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak tidak terlepas karena adanya sanksi dan pelayanan pajak. Suandy (2002) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan norma perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Kepatuhan wajib pajak erat kaitannya dengan salah satu faktor yaitu tarif pajak. Pada saat tarif rendah maka akan meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak (Ananda, 2015). Dengan tarif yang rendah tentu saja seorang wajib pajak akan cenderung untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dengan persepsi bahwasanya pengeluaran untuk pajak akan lebih kecil karena tarif yang ditawarkan atau ditetapkan pemerintah lebih rendah.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian Fuadi, Arabella O (2013) berpengaruh positif, sedangkan menurut Laraswati (2017) menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian Fuadi (2013), Laraswati (2017), Erika Zahra Afifah Syafira (2021) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif, sedangkan menurut Lazuardini, Evi Rahmawati

(2018) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengaruh Tarif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hasil penelitian Lazuardini, Evi Rahmawati (2018), Erika Zahra Afifah Syafira (2021) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan menurut Julianto (2017), Fuadi, Arabella O (2013) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kualitas Pelayanan yang prima dari petugas terkait yang meliputi bantuan yang diberikan petugas dalam pengisian, penyetoran dan pelaporan pajak sehingga wajib pajak paham dan mengerti akan kewajiban pajaknya serta kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian Fuadi, Arabella O (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif, berbeda dengan hasil penelitian Laraswati (2017) menunjukkan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sanksi perpajakan dikenakan kepada para wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yakni berupa sanksi administrasi seperti bunga, denda, maupun pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang memahami tentang hukum perpajakan akan lebih berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar, karena akan merugikan secara materiil. Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, berdasarkan hasil penelitian Fuadi, Arabella O (2013), Laraswati (2017), Erika Zahra Afifah Syafira (2021) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif, berbeda dengan hasil penelitian Lazuardini, Evi Rahmawati (2018) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada saat tarif rendah maka akan meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak Ananda (2015). Pengaruh Tarif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, berdasarkan hasil penelitian Lazuardini, Evi Rahmawati (2018), Erika Zahra Afifah Syafira (2021) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan, berbeda dengan hasil penelitian Julianto (2017), Fuadi, Arabella O, (2013) menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dengan didasarkan pada research gap dan fenomena yang telah diuraikan diatas. Peneliti memfokuskan penelitian ini terhadap wajib pajak UMKM yang berada di Kota Jepara. Penyebabnya adalah perkembangan UMKM dari tahun ke tahun terus meningkat. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut serta didukung beberapa fenomena, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jepara)".

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Supramono (2010) Pajak adalah iuran tidak memperoleh kontraprestasi atau jasa dalam bentuk imbalan secara langsung yang dapat ditunjukkan serta dipergunakan guna melakukan pembayaran untuk pengeluaran yang sifatnya umum. Menurut Mardiasmo (2011) Pajak adalah iuran rakyat yang diberikan kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat diberikan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengatur dengan jelas bahwa untuk dapat dipungut pada suatu daerah, setiap jenis pajak daerah harus ditetapkan surat dan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum atau ketentuan perundang-undangan yang lebih tinggi. Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur mengenai: (a) Nama, objek, dan subjek pajak. (b) Dasar

pengenaan, tarif, dan cara perhitungan pajak. (c) Wilayah pemungutan. (d) Masa pajak. (e) Penetapan pajak. (f) Tata cara pembayaran dan penagihan pajak. (g) Kadaluwarsa penagihan pajak. (h) Sanksi administrasi. (i) Tanggal dimulai berlakunya pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Usaha Kecil juga usaha ekonomi. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 pasal 1 memberikan pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah sebagai berikut: (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. (3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Pengetahuan Perpajakan adalah perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih, 2011). Dalam pemahaman ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak. Dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara. Menurut Manik Asri (2009), indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pengetahuan wajib pajak sebagai berikut : pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan serta pemahaman mengenai sanksi perpajakan dan administrasi.

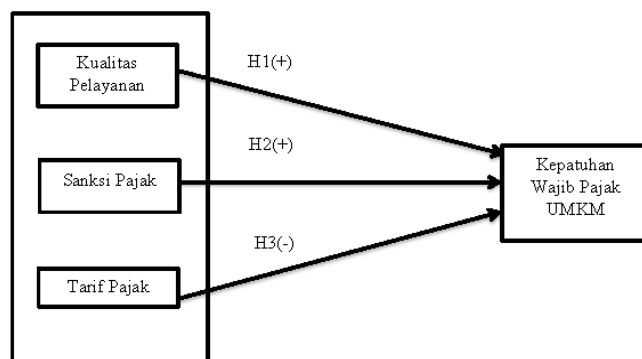
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang akan diberikan kepada wajib pajak dengan peranan sebagaimana sarana administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas WP dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya (Mintje, 2016). Oleh karena itu, kepada setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut menurut Waluyo (2011) berfungsi: (1) Menjadi pengenal seorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (2) Melindungi ketertiban pada proses membayar pajak serta dalam mengawasi administrasi perpajakan.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayar pajak tergantung bagaimana pelayanan dan sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Sutrisno (1995) dalam (Jatmiko, 2006) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkabupatenan. Dari beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi bagi pelanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggarannya, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut Mardiasmo (2011) Jenis Sanksi Pajak memiliki dua jenis, yaitu: (1) Sanksi Administrasi. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dibedakan menjadi tiga yaitu, sanksi berupa bunga, sanksi berupa denda administrasi, dan sanksi berupa kenaikan (Diana, 2013). (2) Sanksi Pidana. Sanksi pidana adalah sanksi yang

diberikan pada wajib pajak yang melanggar kepatuhan wajib pajak yang merupakan palanggaran ataupun tindak kejahatan pajak yang dapat berupa kurungan ataupun denda.

Tarif pajak berarti suatu ketentuan dalam bentuk persentase (%) atau jumlah dalam mata uang suatu negara yang harus dibayarkan oleh pemilik kewajiban pajak berdasarkan pajak atau entitas pajak (Sudirman, 2012). Peran penting Negara dalam menetapkan kebijakan ialah penentuan tarif (Soemitro, 2004). Menurut Mukhlis (2012) secara teoritis pajak yang dikenakan atas penghasilan akan mengurangi penghasilan sebesar pajak yang digunakan. Karena besar pajak yang dikenakan ditentukan oleh besarnya tarif dan besarnya penghasilan yang dikenai pajak, maka apabila terjadi perubahan tarif akan berdampak pada perubahan besarnya pajak yang dikenakan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif disebut juga dengan metode positivistic dikarenakan berasaskan pada filsafat positivisme. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas berhubungan dengan data numeric dan bersifat obyektif (Supriyadi, 2014).

Menurut Sugiyono (2013) adalah Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini ialah Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak.

Variabel Independen Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Tarif Pajak yang dinyatakan dengan skor total hasil pengukuran pertanyaan responden mengenai variabel bebas melalui indikator yang mendasari kuesioner.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden dan data mengenai gambaran umum instansi yang didapat dari narasumber. Sumber data primer kuesioner berasal dari para wajib pajak UMKM. Data didapat melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer, dan untuk mendapatkan data berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dilakukan melalui wawancara langsung kepada narasumber. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden.

Dalam melakukan suatu kegiatan penelitian maka tidaklah dapat diteliti semua individu atau jumlah total objek penelitian. Jumlah objek yang diteliti tersebut disebut populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak UMKM yang terdaftar pajak di KPP Pratama 2019 yang berjumlah 11.548 orang.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sistem *Judgmen sampling* atau *Purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel tertuju. Teknik yang dipakai pada saat kita

ingin mengetahui pendapat UMKM tentang pajak yang dibayarkan. Peneliti telah beranggapan bahwa UMKM akan lebih banyak tahu daripada orang-orang lain, peneliti telah melakukan pertimbangan.

Pengolahan data merupakan serangkaian operasi atas informasi yang direncanakan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan (Hutahaean, 2014). Pengolahan data bertujuan untuk mengubah data menjadi informasi. Menurut Wasis (2008) dalam kegiatan pengolahan data meliputi editing, coding dan tabulasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif merupakan teknik analisis data yang dilakukan melalui perhitungan angka-angka dengan menggunakan metode statistik. Metode analisis data dilakukan kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah bentuk analisis yang menggunakan perhitungan dengan statistik yang dibantu dengan program SPSS 23.

HASIL

Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 1. Statistik Deskriptif Varibel Kepatuhan Wajib Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	5	20	14.57	2.910
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	7	19	14.49	2.312
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Sanksi Pajak

Tabel 3. Statistik Deskriptif Sanksi Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanksi	100	6	20	14.27	2.620
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tarif Pajak

Tabel 4. Statistik Deskriptif Tarif Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tarif	100	5	18	8.14	2.562
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah mengukur sesuai apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis Pengetahuan peraturan perpajakan, Tarif pajak, Sanksi pajak, dan Sosialisasi perpajakan dapat diperoleh dari nilai signifikasinya. Ketika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} nya maka setiap poin pertanyaan dikatakan valid dan jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka setiap poin pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. item	R_{hitung}	R_{tabel}	Sig 5%	Kriteria
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,729	0,2301	0,000	Valid
	X1.2	0,611	0,2301	0,000	Valid
	X1.3	0,729	0,2301	0,000	Valid
	X1.4	0,817	0,2301	0,000	Valid
Sanksi Pajak	X2.1	0,621	0,2301	0,000	Valid
	X2.2	0,831	0,2301	0,000	Valid
	X2.3	0,640	0,2301	0,000	Valid
	X2.4	0,827	0,2301	0,000	Valid
Tarif Pajak	X3.1	0,651	0,2301	0,000	Valid
	X3.2	0,785	0,2301	0,000	Valid
	X3.3	0,840	0,2301	0,000	Valid
	X3.4	0,700	0,2301	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,711	0,2301	0,000	Valid
	Y2	0,656	0,2301	0,000	Valid
	Y3	0,721	0,2301	0,000	Valid
	Y4	0,755	0,2301	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh poin pertanyaan memiliki korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel diatas 0,2301 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh poin pertanyaan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui korelasi suatu alat ukur pada pengukuran gejala yang sama, atau dapat dikatakan alat ukur yang digunakan sebagai indikator dalam variabel. Dimana pertanyaan yang diajukan dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* yakni sebesar 0,60, yang dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	KRITERIA
X1	0,694	RELIABEL
X2	0,710	RELIABEL
X3	0,734	RELIABEL
Y	0,668	RELIABEL

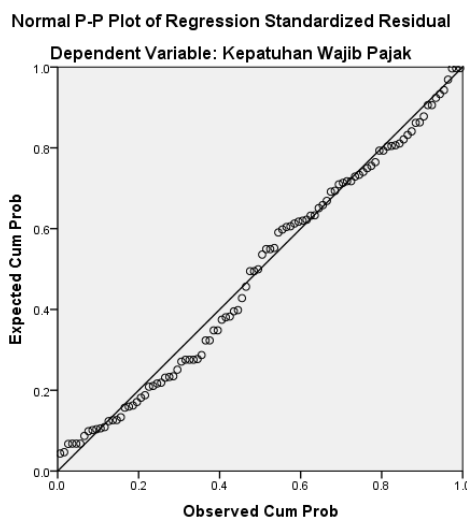
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, menurut data yang telah diolah dengan hasil uji reliabilitas, untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,694. Variabel Sanksi Pajak (X2) adalah 0,710. Variabel Tarif Pajak adalah 0,734. Dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 0,668. Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa variabel bisa dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sistem regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot*. Grafik *normal probability plot* dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Grafik Normal P-Plot

Sumber: Data primer diolah, 2021

Terlihat pada Gambar 2 di atas, titik-titik menyebar pada sekitar garis diagonal. Dan penyebarannya mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa model regresi telah memenuhi asumsi dan persyaratan normalitas dengan baik.

Disisi lain juga, uji normalitas juga dapat menggunakan metode *Kolmogrov-smirnov* dimana terlihat seperti tabel bahwa memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,612 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang mana dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dalam penelitian ini.

Tabel 7. Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.42059279
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.612

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2021

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Cara mendeteksi keberadaan multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini mengikuti salah satu cara menurut (Ghozali, 2011) yaitu dengan melihat nilai tolerance dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

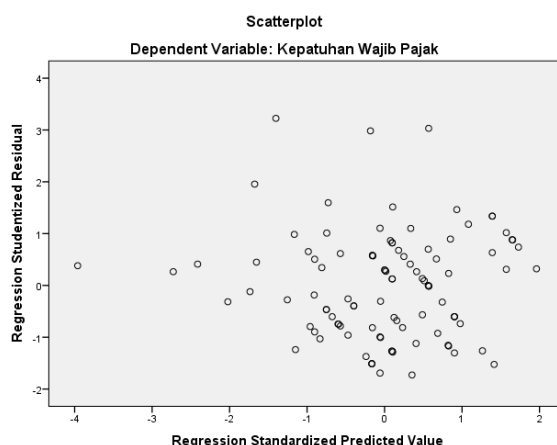
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,621	1,611
Sanksi Pajak	0,619	1,615
Tarif Pajak	0,799	1,252

Sumber: data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel *collinearity statistics* diatas, diketahui pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki tolerance sebesar 0,621 yang mana lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah $1,611 < 10$. Pada variabel Sanksi Pajak memiliki tolerance sebesar $0,619 > 0,10$ dan memiliki nilai VIF sebesar $1,615 < 10$, dan tolerance $0,799 > 0,10$ pada variabel Tarif Pajak. Sedangkan nilai VIF pada variabel Tarif Pajak memiliki nilai sebesar $1,252 < 10$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas pada penelitian ini, karena telah mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan antara yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Ketika ada ketidaksamaan varian maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Pengukuran uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer diolah, 2021

Pada gambar diatas, menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar dengan cara merata. Titik-titik tersebut tidak berkumpul dalam satu tempat saja. Hal tersebut terbukti bahwa hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut berada diatas garis nol maupun dibawah garis nol. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian regresi ini tidak terjadi permasalahan mengenai heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda yaitu suatu analisis yang digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah hasil uji Regresi Linear Berganda yang telah diolah pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.003	1.390		.722	.472	
1	Kualitas Pelayanan	.650	.080	.517	8.168	.000
	Sanksi	.399	.070	.360	5.680	.000
	Tarif	-.191	.063	-.168	-3.021	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pada tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linear berganda, membacanya dilihat pada tabel berkolom B dimana pada awal baris menunjukkan adanya konstanta atau a sedangkan setelah baris awal atau setelahnya menunjukkan adanya variabel independen. Berikut model analisis yang dipergunakan jika dilihat dari hasil uji regresi linear berganda:

$$Y = 1,003 + 0,650X_1 + 0,399X_2 + (-0,191)X_3 + e...$$

Uji F (secara Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

dependen (Ghozali, 2011). Berikut Hasil Uji F (Uji Simultan) dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638.720	3	212.907	102.302	.000 ^b
	Residual	199.790	96	2.081		
	Total	838.510	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Tarif, Kualitas Pelayanan, Sanksi

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai F hitung sebesar $102,302 >$ dari f tabel 2,70. Sehingga ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji t (Secara Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kepercayaan 5%, serta dapat pula melihat kriteria pengujian yakni nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dalam artian variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dengan artian variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk dapat mengetahui t_{tabel} perlu mencari terlebih dahulu derajat bebas dengan menggunakan rumus $Df = n - k = 100 - 3 = 97$, sehingga diperoleh t_{tabel} nya senilai 1,984 dengan tingkat signifikansinya $< 0,05$. Hasil uji t (Uji Parsial) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
	(Constant)	1.003	1.390		.722	.472
1	Kualitas Pelayanan	.650	.080	.517	8.168	.000
	Sanksi	.399	.070	.360	5.680	.000
	Tarif	-.191	.063	-.168	-3.021	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel, dapat diuraikan mengenai hasil uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut.

a. Hasil Uji Hipotesis Pertama

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisiensi 0,650 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} 8,168 $>$ t_{tabel} 1,984 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi pemahaman perpajakan bagi wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara” **diterima**.

b. Hasil Uji Hipotesis Kedua

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan Sanksi Pajak memiliki nilai koefisiensi 0,399 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} 5,680 > t_{tabel} 1,984$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi Sanksi pajak maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa “Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara” **diterima**.

c. Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Berdasarkan Hasil Uji t pada tabel diatas menunjukkan Tarif Pajak memiliki nilai koefisiensi 0,191 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} 3,021 > t_{tabel} 1,984$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga variabel Tarif pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin rendah Tarif pajak yang diberlakukan oleh aparat pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya begitupun sebaliknya. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa “Tarif Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara” **diterima**.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk menguji tingkat keeratan atau keterikatan antar variabel dependen dan variabel independen yang bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien determinan determinasi (adjusted R-square). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2011). Berikut ini hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873 ^a	.762	.754	1.443	2.020

a. Predictors: (Constant), Tarif, Kualitas Pelayanan, Sanksi

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel diatas hasil nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) adalah sebesar 0,754 dapat diartikan 75,4% Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Tarif Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 24,6% ($100\% - 75,4\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistik t), variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan menunjukkan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) dan nilai t hitung $8,168 > t_{tabel} 1,984$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni “kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara” **diterima**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak di Kabupaten Jepara sangat berpengaruh bagi seorang wajib pajak karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai kantor atau kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan

adanya kualitas pelayanan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan akan nyaman saat membayar pajak. Dari beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mangoting (2013) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan bertolak belakang dengan hasil penelitian Laraswati (2017) yang mengatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistik t), variabel Sanksi Pajak menunjukkan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} 5,680 > t_{tabel} 1,984$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni "Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara" **diterima**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak di Kabupaten Jepara sangat berpengaruh bagi seorang wajib pajak karena semakin tinggi sanksi pajak yang diberlakukan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, sanksi pajak sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laraswati (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan bertolak belakang dengan hasil penelitian Lazuardini, Evi Rahmawati (2018) yang mengatakan dalam penelitiannya bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian pengujian parsial (uji statistik t), variabel tarif pajak menunjukkan nilai signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,421 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} 3,021 > t_{tabel} 1,984$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya variabel tarif pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dugaan atau hipotesis yang pertama yakni "Tarif pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara" **diterima**.

Artinya semakin rendah Tarif pajak yang diberlakukan oleh aparat pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2016) dan Julianto (2017) mengungkapkan bahwa tarif pajak menunjukkan hasil negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian ini berbeda atau tidak mendukung dengan hasil penelitian Lazuardini, Evi Rahmawati (2018) yang mengatakan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, sanksi, dan tarif pajak dapat mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara. Berdasarkan analisis data serta pembahasan yang sudah dibahas, maka dapat diambil simpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara; Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara; Tarif

pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta simpulan yang diambil pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian kali ini supaya dapat menghasilkan hasil yang lebih baik yaitu: Bagi peneliti mendatang, sebaiknya dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti tingkat kepercayaan kepada instansi karena banyak oknum yang melakukan tindak pidana korupsi dan dapat diperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Jepara; Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian dengan melakukan penelitian dua obyek antara kabupaten Kudus dan Jepara untuk memberikan informasi komparasi tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga dapat mendorong kompetisi pelayanan pajak lebih meningkat lagi; Bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan tarif pajak yang lebih *up to date* dan menggunakan sampel yang harus bisa mewakili. Misalkan meneliti di Jepara kuesioner harus disebar di seluruh kecamatan yang ada di Jepara. Hal tersebut dilakukan agar sampel yang diperoleh mampu mewakili populasi wajib pajak di Jepara. Dan populasi tersebut dibagi lagi ke bagian atau ke bidang tertentu. misalkan kain tenun, mebel, umkm batik, dll; Bagi wajib pajak, diharapkan memiliki kesadaran dalam diri secara utuh guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat menambah pendapatan pajak; Bagi petugas pajak perlu memberikan edukasi secara rutin kepada wajib pajak supaya wajib pajak lebih mengetahui apa yang menjadi kewajibannya serta sanksi dan sosialisasi yang lebih ditingkatkan lagi agar wajib pajak dapat menyadari akan kewajibannya yakni membayar pajak untuk dilakukan secara tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. (t.thn.). *Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah*.
- Ananda, P. R. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2).
- Diana, S. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT. Refika Aditama.
- Erika Zahra Afifah Syafira, R. N. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79–91.
- Fuadi, Arabella O, dan Y. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax Accounting Review*, 1(1), 19.
- Fuadi, A. O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 1–10.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Cv Budi Utama.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan*

- Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Semarang.* Universitas Diponegoro.
- Julianto, A. (2017). *Pengaruh Tarif, Sosialisasi serta Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Semarang.*
- Laraswati, M. (2017). *Pengaruh Pemahaman Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo.*
- Lazuardini, Evi Rahmawati, D. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada WP OP yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan).* *E-Jurnal Riset Manajemen.*
- Mangoting, A. O. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.*
- Manik Asri, W. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak badan Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.*
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 201.* ANDI.
- Masruroh, S. dan Z. (2013). *Pengaruh Kemanfaaaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal).* *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2(4).
- Mintje, M. S. (2016). *Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado).* *Jurnal EMBA*, 4(1), 1031–1043.
- Mukhlis, T. H. S. dan I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi.* Raih Asa Sukses.
- Mustofa, F. A. (2016). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, 8(1).
- Ni Luh Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.* *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Soemitro, R. (2004). *Asas-Asas Hukum Perpajakan.* Badan Pembinaan.
- Suandy, E. (2002). *Perpajakan.* Salemba Empat.
- Sudirman, A. dan. (2012). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktik di Indonesia.* Salemba Empat Dua Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Admnistrasi.* CV Alfa Beta.
- Supramono. (2010). *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan.* CV Andi Offset.

- Supriyadi, E. (2014). *SPSS+Amos Statistical Data Analysis*. IN MEDIA.
- Sutrisno, L. (1995). *Menuju Masyarakat Partisipatif*. KANISIUS.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 2*. Salemba Empat.
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. EGC.
- Winerungan, L. O. (2013). Sosialisai Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, 1*, 960–970.
- Yusra, H. W. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Accounting Analysis Journal (AAJ) 3, 4*.