

EFFECT OF TAX SERVICE, PENALTIES FOR DELAY PAYMENTS AND TAX REPORTING TO THE OBEDIENCE OF MICRO, SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE TAXPAYERS USING SAK ETAP IN BATAM

Raja Hamizah Eka Putri¹, Gusnardi², Fenny Trisnawati³

Email : hamizahputri@yahoo.co.id¹, gusnardi@lecturer.unri.ac.id², fenny_tri@yahoo.com³

No. Hp : 081270888225

*Economic Education Program
Faculty Of Teachers Training and Education
Riau University*

Abstract: *The purpose of this research is to knowing the effect of tax services, penalties of delay payments, and penalties of delay tax reporting to the obedience of micro, small and medium enterprise taxpayers using SAK ETAP. The techniques of data collection were used closed questionnaires. Total of population in this research are 68 UMKM Taxpayers using SAK ETAP. In determining the number of samples, researchers used the method of saturation sampling, so the number of samples totaling 68 Taxpayers. The collected data is then tabulated and analyzed using multiple linear regression with SPSS. Based on the result of data analysis, there is a significant influence between tax service, penalties of late payment of tax, and penalties of tax reporting delay to obedience of UMKM Taxpayers using SAK ETAP in Batam. Based on the result of F test, it is obtained F table equal to 2,748 thus known F count (38,001) > F table (2,748) with Sig. (0,000) < 0.05, which means tax service (X1), late tax payment sanction (X2), and tax lateness reporting sanction (X3) affect jointly to Taxpayer compliance (Y) level. Viewed from R² (R Square Change) obtained value 0.640. This means that the percentage of contribution of variable variable of tax service, sanction of late payment of tax and sanction of delay of tax reporting to variable of compliance level of UMKM using SAK ETAP is equal to 64%. While the remaining 36% influenced by other variables that are not included in this regression model, such as understanding Taxpayers, Taxpayers experience, income taxpayers, tax awareness systems, tax audits and others.*

Keywords: *Tax service, tax payment late sanction, tax reporting late sanction, taxpayer obedience.*

PENGARUH PELAYANAN, SANKSI KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PAJAK DAN PELAPORAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM YANG MENGGUNAKAN SAK ETAP DI BATAM

Raja Hamizah Eka Putri¹, Gusnardi², Fenny Trisnawati³

Email : hamizahputri@yahoo.co.id¹, gusnardi@lecturer.unri.ac.id², fenny_try@yahoo.com³

No. Hp : 081270888225

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak, dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket tertutup. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 68 Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP. Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan metode sampling jenuh, sehingga banyaknya sampel berjumlah 68 Wajib Pajak. Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasikan dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak, dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh F tabel sebesar 2,748 dengan demikian diketahui F hitung $(37,719) > F \text{ tabel } (2,748)$ dengan Sig. $(0,000) < 0,05$, yang artinya pelayanan pajak (X_1), sanksi keterlambatan pembayaran pajak (X_2), dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dilihat dari R^2 (R Square Change) diperoleh nilai 0,639. Artinya adalah bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap variabel tingkat kepatuhan UMKM yang menggunakan SAK ETAP adalah sebesar 63,9 %. Sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini, seperti pemahaman Wajib Pajak, pengalaman Wajib Pajak, penghasilan Wajib Pajak, sistem kesadaran perpajakan, pemeriksaan pajak dan lain-lain.

Kata Kunci: Pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak, sanksi keterlambatan pelaporan pajak, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Kesadaran Wajib Pajak sangat erat kaitannya dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal membayar pajaknya. Jika tingkat kesadarannya rendah maka rendah pula tingkat kepatuhannya dan jika tingkat kesadarannya tinggi maka tinggi pula tingkat kepatuhannya. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak untuk melaksanakan semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi, baik sanksi hukum maupun sanksi administrasi.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki nilai yang strategis didalam perekonomian Indonesia. Perekonomian Indonesia didominasi oleh kegiatan UMKM. Jumlah unit UMKM sampai dengan tahun 2013 berjumlah 57.895.721 unit, sedangkan usaha besar berjumlah 5.066 unit. Persentase total unit UMKM di Indonesia berdasarkan data sebelumnya adalah 99,9% dan usaha besar mempunyai persentase 0,01% (www.depkop.go.id)

Standar Akuntansi Keuangan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) dimaksudkan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (ETAP), yaitu entitas yang memiliki akuntabilitas publik signifikan dan menerbitkan laporan keuangan untuk tujuan umum bagi pengguna eksternal. SAK ETAP merupakan SAK versi mudah dan murah yang ditujukan khusus untuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Sesuai dengan UU KUP Pasal 28 ayat 7, Wajib Pajak UMKM dalam menyusun laporan keuangan untuk membayarkan dan melaporkan pajaknya, haruslah berdasarkan standar akuntansi yang berlaku lazim di Indonesia. Salah satu standar akuntansi tersebut adalah SAK ETAP. SAK ETAP sangat wajar digunakan oleh UMKM karena mudah dan lebih murah dibandingkan dengan standar akuntansi yang lain.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat Wajib Pajak akan tanggung jawabnya (Sartika dan Rini, 2009). Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana seperti yang telah diatur dalam UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Wajib Pajak UMKM yang menunggakkan pajaknya atau terlambat membayarkan pajaknya akan dikenakan sanksi administrasi sebesar 2% dari pajak terutang. Sanksi diberikan karena keterlambatan membayar pajak akan berakibat terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena Wajib Pajak berusaha menghindari terkena sanksi, sehingga mereka akan patuh nantinya dalam pembayaran pajak.

Salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan pajaknya sebagai bentuk mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) dimana Wajib Pajak UMKM terdaftar merupakan salah satu bentuk kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Namun jika Wajib Pajak UMKM tidak melaporkan pajaknya, maka akan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp 100.000 untuk Wajib Pajak Pribadi dan Rp 1.000.000 untuk Wajib Pajak badan sesuai UU KUP. Sanksi ini diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Banyaknya jumlah unit UMKM di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Namun, penerimaan pajak di Indonesia pada saat ini masih didominasi oleh Wajib Pajak usaha besar yang bahkan jumlahnya kurang dari 1%, dimana sisanya adalah Wajib Pajak yang bergerak dibidang UMKM (Rakhmad dalam Fuadi dan Mongoting, 2013). Jumlah Wajib Pajak UMKM di Batam pada tahun 2015

berjumlah 12.653, namun jumlah Wajib Pajak UMKM yang membayar dan melaporkan pajaknya hanya berjumlah 5.723 atau kurang dari 50%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Batam masih termasuk rendah. Pemerintah perlu memperhatikan sektor UMKM secara serius. Peranan UMKM dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan. Karena banyaknya pelaku usaha UMKM bila diperhatikan secara seksama merupakan potensi yang akan berdampak pada peningkatan perilaku kepatuhan pajak. Jika kepatuhan pajak meningkat, maka penerimaan negara juga meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh Pelayanan, Sanksi Keterlambatan Pembayaran dan Pelaporan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Menggunakan SAK ETAP di Batam”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Pratama Batam Utara.. Adapun pelaksanaan waktu penelitian dimulai pada bulan Februari 2017 sampai selesai. Populasi dalam penelitian ini yaitu mencakup seluruh Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP dan terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dan Utara yaitu 68 Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode sampling jenuh, yaitu penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 68 Wajib Pajak.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode dengan survey dengan menggunakan angket dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Data diperoleh penulis dalam penelitian setelah penyebaran angket kepada responden. Setelah data terkumpul, maka data – data tersebut dianalisis dengan bantuan SPSS versi 22.

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang telah diperoleh merupakan distribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini menggunakan teknik Uji Normalitas dengan One-Sampel Kolmogorov Smirnov. Penerapan pada uji One-Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi dibawah 0,1 berarti data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal begitupun sebaliknya.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi lebih dari satu variabel bebas satu terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun seimultan. Mengingat

penelitian ini memiliki tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, maka persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

$\hat{Y}$: variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM)

a : konstanta

b : koefisien regresi

X_1 : variabel independen (pelayanan pajak)

X_2 : variabel independen (sanksi keterlambatan pembayaran pajak)

X_3 : variabel independen (sanksi keterlambatan pelaporan pajak)

e : Error/ Residual

3. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Semua perhitungan yang dilakukan di atas akan dihitung melalui SPSS v.20 guna mempermudah peneliti dalam perhitungan dan mencegah terjadinya kesalahan yang signifikan.

4. Menguji keberartian Regresi Ganda dengan uji F (simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak.

Jika F hitung sama dengan atau lebih besar dari F tabel dengan taraf signifikansi 5 %, maka pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen adalah signifikan. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel dengan taraf signifikansi 5 %, maka pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen adalah tidak signifikan.

5. Mencari koefisien determinasi (R^2)

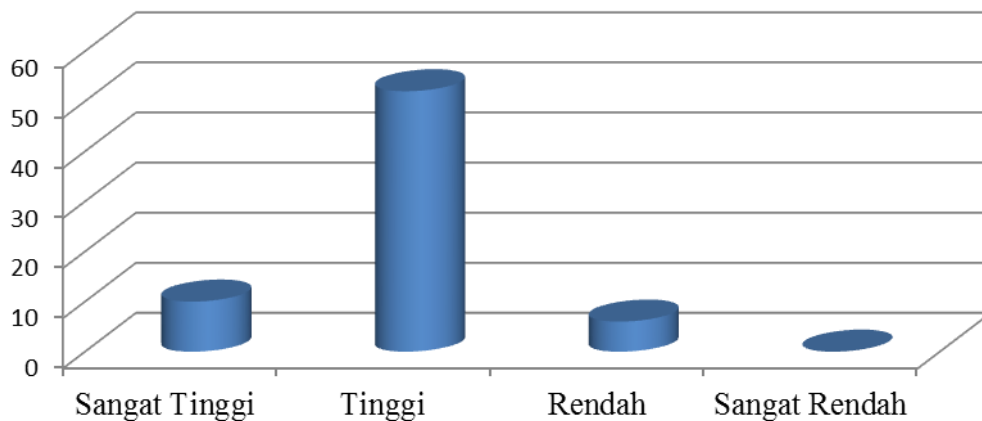
Koefisien determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) secara serentak terhadap variabel terikat (Y). koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

1. Pelayanan Pajak

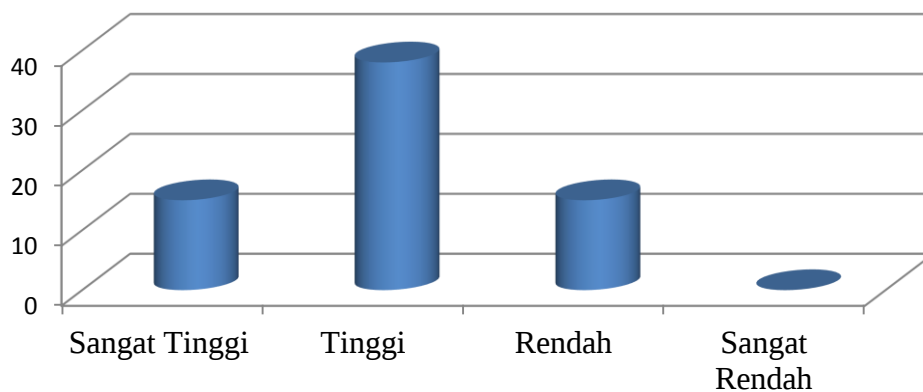
Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa dapat diketahui dari 68 Wajib Pajak mempunyai kecenderungan skor pelayanan pajak pada kategori sangat tinggi sebanyak 10 Wajib Pajak (14,7%), kategori tinggi sebanyak 52 Wajib Pajak (76,5%), kategori rendah 6 Wajib Pajak (8,8%) dan kategori sangat rendah tidak ada. Tingkat kecenderungan terbesar terdapat pada kategori tinggi, artinya pelayanan pajak di Kantor Pajak Pratama Batam Utara dan Selatan tergolong tinggi.



Gambar 1. Grafik Distribusi Frekuensi Pelayanan Pajak

2. Sanksi Keterlambatan Pembayaran Pajak

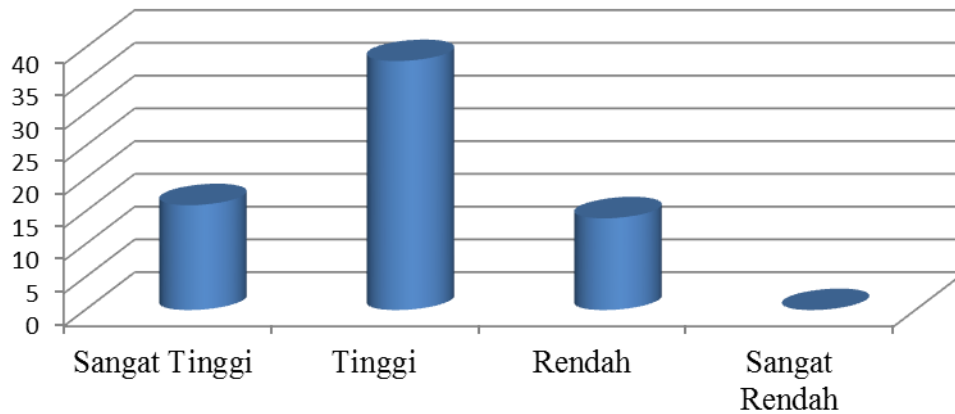
Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa dapat diketahui 68 Wajib Pajak mempunyai kecenderungan skor sanksi keterlambatan pembayaran pajak pada kategori sangat tinggi sebanyak 15 Wajib Pajak (22,05%), kategori tinggi sebanyak 38 Wajib Pajak (55,9%), kategori rendah 15 Wajib Pajak (22,05%), dan tidak ada pada kategori sangat rendah. Tingkat kecenderungan terbesar terdapat pada kategori tinggi, artinya sanksi keterlambatan pembayaran pajak di Batam tergolong tinggi.



Gambar 2. Grafik Distribusi Frekuensi Sanksi Keterlambatan Pembayaran Pajak

3. Sanksi Keterlambatan Pelaporan Pajak

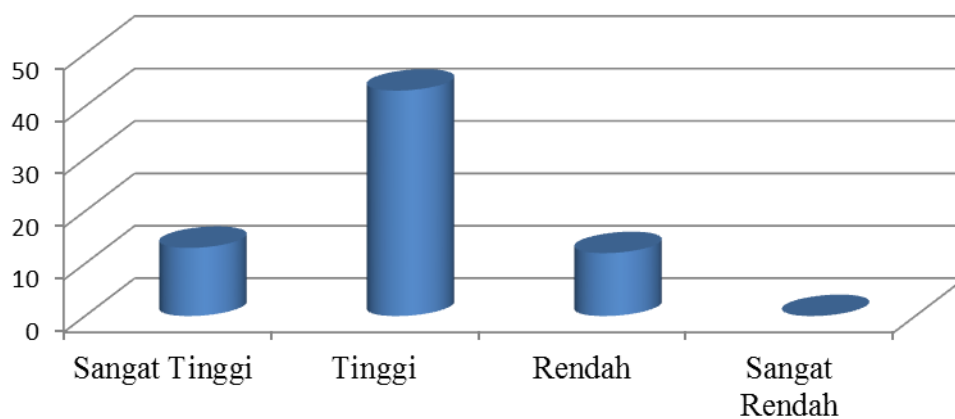
Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa dapat diketahui dari 68 Wajib Pajak mempunyai kecenderungan skor sanksi keterlambatan pelaporan pajak pada kategori sangat tinggi sebanyak 16 Wajib Pajak (23,5%), kategori tinggi sebanyak 38 Wajib Pajak (55,9%), kategori rendah 14 Wajib Pajak (39,7%), dan tidak ada pada kategori sangat rendah. Tingkat kecenderungan terbesar terdapat pada kategori tinggi, artinya sanksi keterlambatan pelaporan pajak di Batam tergolong tinggi.



Gambar 3. Grafik Distribusi Frekuensi Sanksi Keterlambatan Pelaporan Pajak

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa dapat diketahui dari 68 Wajib Pajak mempunyai kecenderungan skor sanksi keterlambatan pelaporan pajak pada kategori sangat tinggi sebanyak 13 Wajib Pajak (19,1%), kategori tinggi sebanyak 43 Wajib Pajak (63,2%), pada kategori rendah sebanyak 12 Wajib Pajak (17,7%), dan tidak ada pada kategori sangat rendah. Tingkat kecenderungan terbesar terdapat pada kategori tinggi, artinya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP tergolong tinggi.



Gambar 4. Grafik Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

Tabel 1 Kolmogrov-Smirnov(K-S)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.93965154
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.042
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.655
Asymp. Sig. (2-tailed)		.785

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Olahan 2017

Dari Tabel 1 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,785 > 0,05$. Dapat diartikan bahwa variable penelitian berdistribusi secara normal. Selanjutnya jika dilihat dari gtafik Normal P-Plot menunjukkan hasil sebagai berikut:

Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan atau bersama-sama. Berikut adalah hasil uji F:

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1031.332	3	343.777	38.001	.000 ^b
Residual	578.984	64	9.047		
Total	1610.316	67			

a. Dependent Variable: Tingkat KepatuhanWajibPajak

b. Predictors: (Constant), SanksiKeterlambatanPelaporanPajak, PelayananPajak, SanksiKeterlambatanPembayaranPajak

Sumber: Data Olahan 2017

Dari Tabel 2 diketahui F hitung sebesar 37,719 dengan signifikansi 0,000. F table dapat diperoleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= n - k - 1 : k \\
 &= 68 - 3 - 1 : 3 \\
 &= 64 : 3 \\
 &= 2,748
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel
 k : jumlah variabel bebas
 1 : konstanta

Dengan demikian diketahui F hitung (38,001) > F tabel (2,748) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka hipotesis yang berbunyi pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak dan sanksi pelaporan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Batam diterima. Artinya bahwa variabel pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran dan sanksi keterlambatan pelaporan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable tingkat kepatuhan.

b. Uji t

. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.970	2.899		.679	.499
1 PelayananPajak	.201	.052	.373	3.855	.000
SanksiKeterlambatanPembayaranPajak	.554	.161	.360	3.433	.001
SanksiKeterlambatanPelaporanPajak	.301	.133	.211	2.261	.027

a. Dependent Variable: Tingkat KepatuhanWajibPajak

Sumber: Data Olahan 2017

Dari tabel 3 Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 (5%) dapat diketahui dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= n - k - 1 : \alpha / 2 \\
 &= 68 - 3 - 1 : 0,05 / 2 \\
 &= 64 : 0,025 \\
 &= 1,998.
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel
 k : jumlah variabel bebas
 1 : konstanta

Diketahui t tabel pada taraf signifikan 0,05 adalah 1,998. Hasil pengujian untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pajak. Diketahui t hitung (3,855) > t tabel (1,998) atau Sig. (0,000) < 0,05, maka hipotesis yang berbunyi pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam diterima. Artinya pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sanksi keterlambatan pembayaran pajak. Diketahui t hitung (3,433) > t tabel (1,998) atau Sig. (0,001) < 0,05, maka hipotesis yang berbunyi sanksi keterlambatan pembayaran pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam diterima. Artinya sanksi keterlambatan pembayaran pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sanksi keterlambatan pelaporan pajak. Diketahui t hitung (2,261) > t tabel (1,998) atau Sig. (0,027) < 0,05, maka hipotesis yang berbunyi sanksi keterlambatan pelaporan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam diterima. Artinya sanksi keterlambatan pelaporan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Analisis Regresi Berganda

Dalam analisis regresi ganda dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4 Persamaan Regresi berganda

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.970	2.899		.679	.499
	PelayananPajak	.201	.052	.373	3.855	.000
	SanksiKeterlambatanPembayaranPajak	.554	.161	.360	3.433	.001
	SanksiKeterlambatanPelaporanPajak	.301	.133	.211	2.261	.027

a. Dependent Variable: Tingkat KepatuhanWajibPajak

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,970 + 0,201 X_1 + 0,554 X_2 + 0,301 X_3 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 1,970. Artinya adalah apabila variable independen diasumsikan nol (0), maka tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam sebesar 1,970.
- Nilai koefisien regresi variable pelayanan pajak sebesar 0,201. Artinya adalah bahwa setiap meningkatnya pelayanan pajak sebesar 1 satuan maka akan

meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,201 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

- Nilai koefisien regresi variabel sanksi keterlambatan pembayaran pajak sebesar 0,554. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan sanksi keterlambatan pembayaran pajak sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,554 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel sanksi keterlambatan pelaporan pajak sebesar 0,301. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan sanksi keterlambatan pelaporan pajak sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,301 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase (%) sumbangan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 5 Hasil Determinasi (R^2)

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.800 ^a	.640	.624	3.00776	2.174

a. Predictors: (Constant), SanksiKeterlambatanPelaporanPajak, PelayananPajak, SanksiKeterlambatanPembayaranPajak

b. Dependent Variable: Tingkat KepatuhanWajibPajak

Sumber: Data Olahan 2017

Dari Tabel 4.5 diketahui nilai R Square sebesar 0,640. Artinya adalah bahwa persentase sumbangan pengaruh variable pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap variable tingkat kepatuhan UMKM yang menggunakan SAK ETAP adalah sebesar 64 %. Sedangkan sisanya 36 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini, seperti pemahaman Wajib Pajak, pengalaman Wajib Pajak, penghasilan Wajib Pajak, sistem kesadaran perpajakan, pemeriksaan pajak dan lain-lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif variabel pelayanan pajak, diketahui bahwa pelayanan pajak di Kantor Pajak Pratama Batam Utara dan Batam selatan tergolong tinggi. Ini artinya, sebanyak 52

responden (76,5%) dari 68 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini setuju bahwa pelayanan pajak di Kantor Pajak Pratama Batam Utara dan Batam Selatan tergolong tinggi.

Pelayanan pajak yang baik dinilai dari 5 indikator yaitu, daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan dan bukti fisik. Daya tanggap merupakan kemampuan petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak menyediakan jasa dengan cepat dan sesuai dengan keinginan Wajib Pajak. Petugas pajak pada KPP Pratama Batam Selatan dan Utara, sudah memberikan daya tanggap yang baik, karena pelayanan yang mereka berikan sudah dilakukan secara cepat dan sesuai.

Para petugas pajak di KPP Pratama Batam Selatan dan Utara sudah memberikan pelayanan yang handal, karena petugas pelayanan dinilai sudah memberikan pelayanan serta informasi secara akurat dan memuaskan. Hal ini tentunya membuat Wajib Pajak merasa puas dan senang.

Begitu pula dengan empati petugas pajak di KPP Pratama Batam Selatan dan Utara. Para petugas pajak memahami kebutuhan dan melakukan komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak merasa bahwa petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan yang baik.

Wajib Pajak merasa terjamin jika para petugas pelayanan pajak mampu melayani dengan sopan serta memiliki pengetahuan yang cukup. Wajib Pajak akan sangat senang jika dapat dilayani dengan sopan. Petugas pelayanan pajak KPP Pratama Batam Utara dan Selatan sudah melakukan pelayanan secara sopan dan santun. Sehingga, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik.

Bukti fisik, yaitu Penampilan petugas pelayanan pajak serta fasilitas KPP Pratama Batam Utara dan Selatan juga merupakan salah satu indikator untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan. Pada kenyataannya, KPP Pratama Batam Utara dan Selatan, sudah memberikan Bukti fisik yang baik. Di buktikan dengan penampilan petugas pelayanan pajak yang rapi dan adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung, seperti adanya kotak saran, lapangan parkir yang memadai dan ruangan yang nyaman.

Jika ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan dari petugas dan tersedianya bukti fisik seorang petugas pajak atau fiskus sudah baik, maka hal ini akan membuat Wajib pajak merasa puas dan senang. Jika Wajib Pajak merasa puas dan senang, maka tingkat kepatuhan pajaknya juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil analisis regresi uji t diketahui $t_{hitung} (3,885) > t_{tabel} (1,998)$ atau $Sig. (0,000) < 0,05$ sehingga dapat dilihat bahwa pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan. Semakin tinggi pelayanan pajak seorang petugas pajak seperti ketanggapan, kehandalan, adanya rasa empati, adanya jaminan pelayanan, dan tersedianya bukti fisik yang memadai, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi.

2. Pengaruh Sanksi Keterlambatan Pembayaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi keterlambatan pembayaran pajak merupakan salah satu sarana pemerintah agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat. Sanksi keterlambatan pembayaran pajak juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif variabel sanksi keterlambatan pembayaran pajak, diketahui bahwa sanksi keterlambatan pembayaran pajak di Batam tergolong tinggi. Ini artinya, sebanyak

38 responden (55,9%) dari 68 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini menganggap sanksi keterlambatan pembayaran pajak tergolong tinggi.

Sanksi keterlambatan pembayaran pajak diukur dengan 4 indikator yaitu, sanksi pidana memberatkan, sanksi administrasi memberatkan, sanksi merupakan sarana mendidik Wajib Pajak dan sanksi dikenakan tanpa toleransi. Sanksi sebesar denda 2% dari pajak yang terutang untuk Wajib Pajak badan dan perorangan dinilai cukup memberatkan Wajib Pajak. Sehingga, Wajib Pajak akan membayar pajaknya tepat pada waktunya. Jika Wajib Pajak membayar pajaknya dengan benar dan tepat waktu, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak pun akan meningkat. Sanksi keterlambatan pembayaran yang dikenakan tanpa adanya toleransi kepada pelanggarnya juga sebagai salah satu sarana agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Berdasarkan hasil analisis regresi uji t diketahui t hitung (3,433) > t tabel (1,998) atau Sig. (0,001) < 0,05 sehingga dapat dilihat bahwa sanksi keterlambatan pembayaran pajak mempunyai pengaruh signifikan. Semakin tinggi sanksi keterlambatan pembayaran pajak maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Sanksi Keterlambatan Pelaporan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi keterlambatan pelaporan pajak merupakan sanksi yang dikenakan jika seorang Wajib Pajak tidak melaporkan SSP dan SPT masa dan tahunannya. Seorang wajib pajak harus melaporkan pajaknya setelah membayarkan pajaknya. Sanksi pelaporan pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif variabel sanksi keterlambatan pelaporan pajak, diketahui bahwa sanksi keterlambatan pelaporan pajak di Batam tergolong tinggi. Ini artinya, sebanyak 38 responden (55,9%) dari 68 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini menganggap sanksi keterlambatan pelaporan pajak tergolong tinggi.

Sanksi keterlambatan pelaporan pajak diukur dengan 4 indikator yaitu, sanksi pidana memberatkan, sanksi administrasi memberatkan, sanksi merupakan sarana mendidik Wajib Pajak dan sanksi dikenakan tanpa toleransi. Besarnya Sanksi Administrasi yang dikenakan bagi Wajib Pajak Perorangan jika tidak melaporkan SSP dan SPT nya adalah sebesar Rp 100.000 dan bagi Wajib Pajak Badan sebesar Rp 1.000.000. Wajib Pajak akan menghindari Sanksi keterlambatan pelaporan pajak yang berat. Sehingga, Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya tepat pada waktunya. Jika Wajib Pajak melaporkan pajaknya dengan benar dan tepat waktu, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak pun akan meningkat. Sanksi keterlambatan pelaporan yang dikenakan tanpa adanya toleransi kepada pelanggarnya juga sebagai salah satu sarana agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Berdasarkan hasil analisis regresi uji t diketahui t hitung (2,261) > t tabel (1,998) atau Sig. (0,027) < 0,05 sehingga dapat dilihat bahwa sanksi keterlambatan pelaporan pajak mempunyai pengaruh signifikan. Semakin tinggi sanksi keterlambatan pelaporan pajak maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak, dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh F tabel sebesar 2,748 dengan demikian diketahui F hitung (38,001) > F tabel (2,748) dengan Sig. (0,000) < 0,05, yang artinya pelayanan pajak (X_1), sanksi keterlambatan pembayaran pajak (X_2), dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Dilihat dari R^2 (R Square Change) diperoleh nilai 0,640. Artinya adalah bahwa persentase sumbangan pengaruh variable pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap variable tingkat kepatuhan UMKM yang menggunakan SAK ETAP adalah sebesar 64 %. Sedangkan sisanya 36 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini, seperti pemahaman Wajib Pajak, pengalaman Wajib Pajak, penghasilan Wajib Pajak, sistem kesadaran perpajakan, pemeriksaan pajak dan lain-lain.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pajak, sanksi keterlambatan pembayaran pajak dan sanksi keterlambatan pelaporan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang menggunakan SAK ETAP di Batam. Ketanggapan, kehandalan, rasa empati, jaminan, dan ada nya bukti fisik pelayanan pajak yang bagus, akan membuat Wajib Pajak puas, sehingga mereka akan merasa senang dalam membayar pajaknya dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi keterlambatan pembayaran pajak yang berat merupakan salah satu sarana agar Wajib Pajak mau membayarkan pajaknya. Wajib Pajak akan berusaha menghindari sanksi keterlambatan pelaporan dan membayarkan pajaknya. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sama dengan Sanksi keterlambatan pembayaran pajak, sanksi keterlambatan pelaporan pajak yang berat juga merupakan sarana agar Wajib Pajak mau melaporkan pajaknya dengan benar. Sanksi akan dihindari oleh Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya dengan benar. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Rekomendasi

1. Sosialisasi Mengenai Sanksi Administrasi dan Pidana keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak. Sebaiknya mengenai sanksi, instansi terkait dalam hal ini Kantor Pajak Pratama Batam Utara dan Batam Selatan dapat mengadakan sosialisasi yang baik kepada wajib pajak agar wajib pajak lebih memahami mengenai sanksi perpajakan dan apa saja penyebab-penyebab seorang wajib pajak dikenai sanksi denda, untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak maka perlu sosialisasi mengenai sikap sadar masyarakat membayar pajak. Sosialisasi tersebut

bisa melalui iklan di televisi, surat kabar, maupun radio agar masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu. Wajib Pajak juga harus mempunyai kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu untuk membantu mewujudkan pembangunan negara, karena sesungguhnya pajak itu dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat pula maka rakyat sendiri nantinya yang akan menikmatinya.

2. Mempertahankan Pelayanan dan Meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak juga sangat berpengaruh besar terhadap kepatuhan karena dengan petugas pelayanan yang melayani wajib pajak dengan senang hati maka wajib pajak akan merasa bahwa mereka lebih dihargai. Maka petugas pelayanan hendaknya mempertahankan pelayanan yang sudah bagus dan lebih meningkatkan pelayanan yang dianggap masih kurang, petugas pelayanan juga diharapkan bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Bagi Kantor Pajak Pratama Batam Utara dan Selatan hendaknya petugas pajak juga diberikan pelatihan seperti *excellent service* agar mereka lebih mengerti dan dapat menerapkan bagaimana cara melayani wajib pajak dengan sopan dan santun.
3. Menjadi referensi dan informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya. Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti variabel pemahaman Wajib Pajak, pengalaman Wajib Pajak, penghasilan Wajib Pajak, dan sistem kesadaran Wajib Pajak sehingga dapat dibandingkan dengan hasil penelitian penulis. Peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak hanya berfokus pada pajak UMKM PP no.46 Tahun 2013, tetapi juga menambahkan aspek Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

DAFTAR PUSTAKA

- Fuadi, Arabella Oentari dan Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax & Accounting Review* 1(1): 19-27. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak UMKM
- Sartika dan Rini. 2009. Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.