



## **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

**Farid Madjodjo<sup>1</sup>, Ilfan Baharuddin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nuku, Jln. Sultan Mansyur, Tidore, 97813, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Isipol, Universitas Nuku, Jln. Sultan Mansyur, Tidore, 97813, Indonesia

Email: [madj.farid@gmail.com](mailto:madj.farid@gmail.com)<sup>1</sup>, [ilfan.baharuddin@gmail.com](mailto:ilfan.baharuddin@gmail.com)<sup>2</sup>

Citation: Madjodjo, F. & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50–67. DOI: [10.32662/gaj.v5i1.1979](https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979)

### **Artikel info**

#### **Artikel history:**

Received: 07-01-2021

Revised: 22-03-2022

Accepted: 03-04-2022

*Abstract. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness and tax service services taxpayer oncompliance UMKM in the City of Tidore Islands either partially or simultaneously. This type of research is quantitative research with a causal approach, while the source of data used is primary data obtained from the results of distributing questionnaires. The questionnaire was measured using ascale Likert five-pointwhich was graded from very positive to very negative. Technique uses the sampling Probability Sampling with the method Simple Random Sampling. The method of data analysis used multiple linear regression analysis. The results of the study prove that either partially or simultaneously the awareness of taxpayers and the service of the tax authorities has a significant and positive effect on taxpayer compliance UMKM in the City of Tidore Islands. This shows that the better the level of awareness of taxpayers and good tax service services by tax officials, it can increase taxpayer compliance in paying and reporting their tax obligations in accordance with applicable regulations.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Kepulauan Tidore baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert lima poin yang dinilai dari sangat positif hingga sangat negatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling dengan metode Simple Random Sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Kepulauan Tidore. Hal ini menunjukkan

---

bahwa semakin baik tingkat kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan yang baik oleh petugas pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

---

**Keywords:**

*Taxpayer  
Awareness;  
Fiscal Service;  
Taxpayer  
Compliance*

---

**Corresponden author:**

Email: [madj.farid@gmail.com](mailto:madj.farid@gmail.com)

---

**Pendahuluan**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang harus diketahui oleh pemerintah daerah dan menjadi tulang punggung penggerak roda pembangunan yang dominan. Pemerintah dalam mengelola negaranya membutuhkan suatu pemasukan agar Negara tersebut dapat mengalami kemajuan ataupun negara tersebut dapat membuat masyarakatnya mempunyai kehidupan yang layak dan kesejahteraannya terjamin (Putri dan Septriana, 2020). Pemerintah harus terus menerus memberikan pemahaman perpajakan dan pelayanan yang baik agar wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak sebagai kewajiban yang harus dipatuhi oleh wajib pajak selaku warga Negara. Wajib pajak adalah pelaku ekonomi usaha yang memiliki penghasilan tertentu (Indrawan dan Binekas, 2018). Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak dan menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Satria, 2017).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sangat dibutuhkan kesadaran oleh diri seorang wajib pajak itu sendiri, atas pentingnya pembayaran pajak sebagai kewajiban kepada Negara untuk membantu membiayai pengeluaran rutin Negara. Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Anam, et al, 2018). Selain itu juga pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam melayani setiap pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, agar wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, sehingga masyarakat tetap termotivasi dengan lingkungan yang ada. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang (Mardiasmo, 2018).

Berdasarkan informasi dari Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Tidore Kepulauan, bahwa wajib pajak UMKM merupakan wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi, yang terdaftar atau tercatat pada tahun 2019 sebanyak 4.327 wajib pajak. Dari jumlah tersebut, ternyata sebagian besar wajib pajak belum melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal ini menggambarkan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tidore. Pemerintah harus memberikan sosialisasi dan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar wajib pajak selalu merasa selalu termotivasi untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, 1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan, 2) Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan, dan 3) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan.

Hal-hal yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan, adalah faktor kesadaran wajib pajak dan pelayanan yang diberikan pemerintah dalam melayani setiap wajib pajak yang melakukan melaporkan serta membayar perpajakannya.

### **Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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, Muliari & Setiawan (2011). Lebih lanjut, Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dua fungsi pokok pajak adalah sebagai berikut:

a. Fungsi penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi *budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu suatu fungsi dalam pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas Negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, Arisandy (2017) dan Ilhamsyah *et al* (2016). Kepatuhan wajib pajak membutuhkan pemahaman perpajakan kepada wajib pajak itu sendiri, agar mereka tetap menjaga kewajiban perpajakannya dan membayar pajaknya sesuai dengan peraturan dan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku, Wardani & Rumiyatum (2017) dan Dewi & Merkusiwati (2018). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan, Mutia (2014). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak, Brata *et al* (2017). Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pasal 17 C ayat 2 didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan

b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian,

sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal, dan

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, Mintje (2016). Lebih lanjut, Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa korelasi komponen kognitif, afektif dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak, Mahdi & Ardiati (2017). Indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut, Sari (2017):

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak yang benar.

### **Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau inginkan, Irianingsih (2015). Lebih lanjut, Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak, Murchori (2018). Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2006:182) dalam Martha dan Riza (2020) yaitu:

- a. *Tangible*, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
- e. *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

### **Pengembangan Hipotesis**

Hubungan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh pelaku wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan yang diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan sangat membutuhkan kesadaran pada diri wajib pajak selaku warga negara, bahwa pajak merupakan sumber pendapatan

yang dapat membantu penganggaran dalam pengelolaan suatu daerah. Fitria (2017) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta Selatan. Agustiningsih dan Isroah (2016) menemukan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Dewi dan Merkusiwati (2018) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur. Kemudian Nafiah et al, (2021) juga membuktikan hasil yang konsisten yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Nilla dan Widyawati (2021) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.**

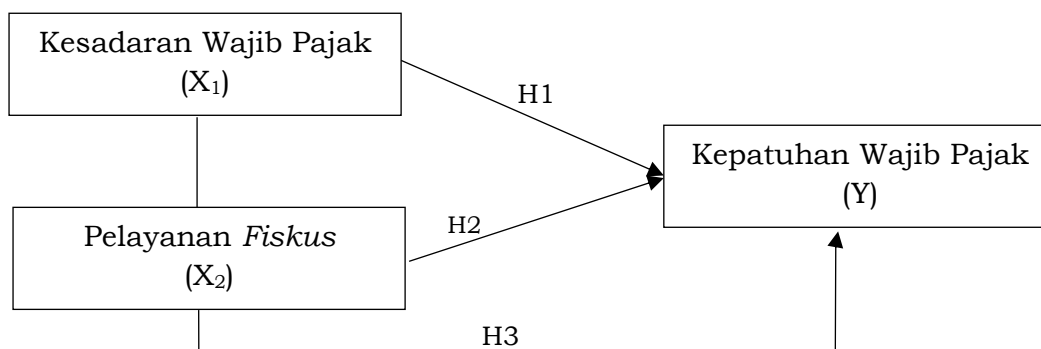
Hubungan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan juga sangat dipengaruhi oleh pelayanan dilakukan oleh *Fiskus*, karena pelayanan yang baik memberikan tingkat rasa aman dan kenyamanan dalam diri wajib pajak untuk terus melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan waktu pelaporan yang diatur dalam peraturan perpajakan. Rifana et al, (2021) dalam penelitiannya membuktikan variabel pelayanan *fiskus* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ariani dan Biellant (2018) membuktikan bahwa pelayanan *fiskus* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di wilayah KPP Jakarta Barat. Kemudian Susanti dan Suhono (2020) juga membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Martha dan Riza (2020) membuktikan hasil yang tidak konsisten dengan sebelumnya yaitu pelayanan *fiskus* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.

### **H2: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan *Fiskus* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak patuh untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya apabila wajib pajak memiliki kesadaran bahwa pajak memiliki peran yang penting untuk membantu pembangunan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu pelayanan *fiskus* juga memiliki peran untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakan, walaupun wajib pajak yang sudah memiliki kesadaran untuk melaporkan dan membayar pajaknya tetapi tidak didukung oleh pelayanan baik yang diberikan oleh *fiskus* maka akan memuat wajib pajak merasa tidak dihargai dalam pelayanan yang diberikan sehingga berdampak pada kepatuhan pada diri wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan waktunya. Yuliadi et al, (2019) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian Yadinta et al, (2018) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

### **H3: Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan *Fiskus* berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.**

Kerangka pikir yang dikembangkan pada penelitian ini dapat digambar sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

## Metode Penelitian

### Sumber Data

Sumber data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari tanggapan responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden terkait dengan variabel penelitian yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel terikat pada penelitian ini. Kuesioner diukur menggunakan skala *likert* 5 point. Sedangkan data sekunder yang digunakan pada yaitu berupa jurnal ilmiah dan artikel-artikel serta informasi-informasi lainnya yang mendukung penelitian ini.

### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Kota Tidore Kepulauan tahun 2019 sebanyak 4.327.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* dengan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. menurut Sugiyono (2017:85) “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” Berdasarkan pertimbangan peneliti, maka kriteria penentuan sampel pada penelitian ini adalah khusus wajib pajak UMKM di Kecamatan Tidore Timur dan Kecamatan Tidore Selatan yaitu sebanyak 150 wajib pajak.

### Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan wajib pajak (Y) merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Yuliadi et al, (2019) Indikator yang digunakan adalah; 1) Mengisi formulir SPT dengan lengkap dan jelas. 2) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar. 3) Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya. 4) Tidak pernah menerima surat teguran

Kesadaran wajib pajak (X1) adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Sari (2017) indikator kesadaran wajib pajak diantaranya 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 4) Memahami fungsi

pajak untuk pembiayaan Negara, 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela, dan 6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak yang benar.

Pelayanan *fiskus* (X2) didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Albari (2009) dalam Yadinta et al, (2018) indikator yang digunakan untuk pelayanan fiskus diantaranya; 1) *Tangible*, 2) *Reliability*, 3) *Assurance*, 4) *Responsibility*, dan 5) *Emphaty*. Alat ukur yang digunakan untuk masing-masing variabel menggunakan skala *likert* lima point yang diberi gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

### **Metode Analisis Data**

Untuk mengukur besarnya pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan pengujian analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Model persamaan regresi yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

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

Dimana, Y adalah Kepatuhan wajib pajak, X1 adalah kesadaran wajib pajak, X2 adalah pelayanan fiskus,  $\alpha$  adalah konstanta, dan  $\beta$  adalah koefisien regresi. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda ada beberapa tahapan pengujian yaitu pengujian instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas residual, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi pearson pada taraf signifikan 0,05. Instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung  $\geq r$ -tabel dan sebaliknya jika  $r$ -hitung  $\leq r$ -tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid. Sedangkan pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan perbandingan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60. Jika kuesioner dinyatakan reliabel dan konsisten dari waktu ke waktu maka nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari nilai batas 0,60.

Pengujian normalitas residual pada penelitian ini menggunakan metode *one sample kolmogorov-smirnov* dengan ketentuan apabila data berdistribusi normal apabila nilai signifikan hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* harus lebih besar dari alpha 0,05. Kemudian pengujian multikolineritas menggunakan metode perbandingan nilai tolerance nilai VIF. Dengan ketentuan jika tidak terjadi masalah multikolineritas apabila nilai tolerance  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 0,10$ . Sedangkan pengujian heterokedastisitas menggunakan metode *glejser*. Dimana pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Selanjutnya, analisis regresi linier berganda yang meliputi uji T, Uji F dan Uji koefisien determinasi. Uji T digunakan untuk menguji secara parsial hipotesis yang digunakan, dengan perbandingan apabila hipotesis diterima maka nilai Probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t$ -hitung lebih besar dari nilai  $t$ -tabel. Kemudian uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara simultan untuk kedua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dan menentukan apakah model regresi layak atau tidak. Dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai  $F$ -hitung harus lebih besar dari nilai  $F$ -tabel dan nilai *Probability* lebih kecil dari 0,5. Sedangkan uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat nilai pada bagian *adjusted R square*.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil penelitian

Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel penelitian, jika item pernyataan variabel penelitian dinyatakan valid yaitu dengan ketentuan apabila nilai koefisien korelasi setiap item pernyataan harus lebih besar dari nilai t-tabel dan *probability* lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Item	Korelasi Item-Total	r-tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,528	0,165	Valid
	2	0,501	0,165	Valid
	3	0,783	0,165	Valid
	4	0,577	0,165	Valid
	5	0,664	0,165	Valid
	6	0,744	0,165	Valid
	7	0,646	0,165	Valid
	8	0,475	0,165	Valid
	9	0,708	0,165	Valid
	10	0,612	0,165	Valid
	11	0,670	0,165	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	1	0,669	0,165	Valid
	2	0,534	0,165	Valid
	3	0,677	0,165	Valid
	4	0,852	0,165	Valid
	5	0,838	0,165	Valid
	6	0,485	0,165	Valid
	7	0,626	0,165	Valid
	8	0,555	0,165	Valid
	9	0,680	0,165	Valid
	10	0,525	0,165	Valid
	11	0,592	0,165	Valid
Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	1	0,804	0,165	Valid
	2	0,703	0,165	Valid
	3	0,802	0,165	Valid
	4	0,772	0,165	Valid
	5	0,658	0,165	Valid
	6	0,632	0,165	Valid
	7	0,693	0,165	Valid
	8	0,641	0,165	Valid

Tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari pengujian pada tabel 1 diketahui bahwa setiap item pernyataan variabel penelitian semuanya valid karena nilai koefisien korelasi item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,165 dan nilai *probability* lebih kecil dari 0,05.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk item pernyataan penelitian yang sudah dinyatakan valid. Seluruh item pernyataan variabel penelitian dinyatakan valid sehingga semuanya diikuti pada tahap pengujian reliabilitas.

Item pernyataan variabel penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Batas	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,847	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	0,858	0,60	Reliabel
Pelayanan <i>Fiskus</i> (X <sub>2</sub> )	0,862	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak UMKM memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,847, kesadaran wajib pajak memiliki nilai sebesar 0,858 dan pelayanan fiskus memiliki nilai sebesar 0,862. Nilai-nilai tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,60 sehingga semua pernyataan dapat dikatakan reliabel.

Setelah dilakukan pengujian instrumen penelitian, maka selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji Normalitas Residual, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

Tabel 3 menunjukkan bahwa uji Normalitas Residual penelitian ini menggunakan metode *one sample kolmogorov-Smirnov Test*. Jika data penelitian berdistribusi normal, yaitu dengan membandingkan nilai signifikan *kolmogorov-Smirnov* harus lebih besar dari nilai *alpha* 0,05. Dengan demikian, dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini telah berdistribusi normal karena memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,121 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3 Hasil Pengujian Normalitas Residual  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		139
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.62360707
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.065
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		1.184
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 4 menunjukkan hasil pengujian multikolinearitas. Untuk mengetahui adanya keterikatan antara variabel independen, dengan kata lain bahwa setiap variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya, sehingga untuk mengetahui apakah terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi maka dapat dilihat perbandingan dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian multikolinearitas data penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4 Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)			
1	Kesadaran Wajib Pajak	.695	1.440
	Pelayanan Fiskus	.695	1.440

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4 diketahui bahwa kolom *collinearity statistic* yaitu pada kolom VIF. Nilai VIF untuk kedua variabel yakni kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki nilai VIF kurang dari 10, karena lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Kemudian pada bagian *tolerance* diketahui bahwa nilai masing-masing variabel penelitian lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Selanjutnya pada tabel 5 menunjukkan hasil pengujian heterokedastisitas. Pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *glejser*. Apabila nilai signifikan masing-masing variabel penelitian, maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Hasil pengujian lebih jelasnya dapat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5 Hasil Pengujian Heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		T	Sig.
(Constant)		2.362	.020
1	Kesadaran Wajib Pajak	.248	.805
	Pelayanan Fiskus	-1.310	.192

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5%. Hal tersebut membuktikan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pengujian selanjutnya adalah pengujian analisis regresi linier berganda, Analisis regresi adalah suatu analisis untuk mengetahui pengaruh dari variabel lain yaitu variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau mempengaruhi nilai variabel dependen didasarkan pada nilai variabel independen yang diketahui. Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dari persamaan regresi tersebut maka diolah dengan menggunakan program SPSS release 20, hasil selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.007	2.733		1.832	.069
1 Kesadaran Wajib Pajak	.358	.056	.395	6.340	.000
Pelayanan Fiskus	.714	.088	.506	8.113	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan pengujian secara parsial pada tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini dapat diketahui dari nilai  $t$ -hitung  $\geq t$ -tabel yakni 1,655. yaitu kesadaran wajib pajak dengan  $t$ -hitung = 6,340  $\geq$  1,655 dan pelayanan fiskus dengan  $t$ -hitung = 8,113  $\geq$  1,655. Hal tersebut dapat pula diketahui dengan memasukkannya dalam model persamaan regresi linear berganda, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 5,007 + 0,358X_1 + 0,714X_2$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 5,007, hal ini dapat diartikan bahwa jika tidak ada perubahan pada kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan sebesar 5,007.
- 2) Nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) variabel kesadaran wajib ( $X_1$ ) sebesar 0,358, hal ini dapat diartikan bahwa jika terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak, maka akan menyebabkan peningkatan terhadap kepatuhan wajib UMKM di Kota Tidore Kepulauan sebesar 0,358.
- 3) Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) sebesar 0,714, hal ini dapat diartikan bahwa jika terjadi peningkatan pelayanan fiskus, maka akan menyebabkan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan sebesar 0,714.

Berdasarkan penjelasan tersebut diketahui bahwa kedua variabel yang signifikan tersebut, ternyata variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan, sebab diperoleh angka beta atau *standardized coefficient* sebesar 0,714 yang lebih besar dari variabel kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya pada tabel 8 menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel bebas yang terdiri atas kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis Pertama (H1) kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tidore Kepulauan diterima. Hal ini disebabkan karena secara statistik nilai  $\rho = 0,000 \leq \alpha = 0,05$ , dan nilai  $t$ -hitung = 6,340  $\geq t$ -tabel = 1,655.
- 2) Hipotesis kedua (H2) pelayanan *fiskus* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini disebabkan karena secara statistik nilai  $\rho = 0,000 \leq \alpha = 0,05$  dan nilai  $t$ -hitung = 8,113  $\geq t$ -tabel = 1,655.

Selanjutnya, untuk membuktikan sejauh mana pengaruh secara bersama-sama antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tidore Kepulauan, maka digunakan uji F. Dimana dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai *probability* dan nilai *alpha*, selain itu, membandingkan nilai F-hitung dan nilai F-tabel. Apabila nilai *probability* lebih kecil dari nilai *alpha* dan nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel berarti variabel independen memberikan pengaruh secara serempak terhadap variabel dependen.

Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil uji statistik F (F-test) yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1637.527	2	818.764	117.225	.000 <sup>b</sup>
Residual	949.897	136	6.985		
Total	2587.424	138			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil Uji ANOVA atau F test didapat nilai F-hitung sebesar 117.225 dengan probabilitas 0,000. Karena nilai F-hitung = 117.225  $\geq$  F-tabel = 3,06 dan selain itu memiliki nilai *P-value* 0,000  $\leq$   $\alpha$  0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi dapat digunakan untuk dapat memprediksi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* maka akan berpengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan, diterima.

Berikutnya adalah hasil pengujian koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Hasil pengukuran koefisien determinasi dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.633	.627	2.643

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, maka diperoleh nilai korelasi sebesar  $R = 0,796$  yang artinya korelasi atau hubungan antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Kemudian nilai koefisien determinasi atau *adjusted R square* sebesar = 0,627 yang artinya sebesar 62,7% pengaruh variabel kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus*,

sedangkan sebesar 37,3% ditentukan oleh faktor lain di luar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Dari analisis hasil penelitian sebelumnya pada tabel 8, maka dapat diberikan pembahasan dari masing-masing variabel penelitian yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut:

#### **Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**

Dari hasil analisis regresi berganda antara kesadaran wajib terhadap kepatuhan wajib pajak maka diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel pada penelitian ini maka diperoleh temuan secara empirik bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju, bahwa pajak harus dilaporkan dan dibayarkan oleh wajib pajak karena pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan, kemudian saya membayar pajak karena pajak merupakan sumber pembiayaan negara, sudah dilakukan dengan baik oleh para wajib pajak di Kota Tidore Kepulauan.

Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kesadaran dari wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mereka paham dengan undang-undang perpajakan bahwa pajak adalah pungutan negara yang dapat dipaksakan kepada semua wajib pajak yang mempunyai kewajiban perpajakan. Selain itu mereka memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesadaran dari wajib pajak tersebut maka akan meningkatkan sumber pendapatan daerah maupun sumber pendapatan asli daerah, sehingga membantu pemerintah dalam pengelolaan negara maupun daerahnya sendiri. Tingkat kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan akan berdampak pada peningkatan sumber pendapatan daerah, dan semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan akan mempermudah sistem pengelolaan anggaran dari sektor perpajakan khusus di Kota Tidore Kepulauan sendiri.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti Arisandy (2017) meneliti Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di Pekanbaru. Lebih lanjut, apabila wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, maka akan membuat wajib pajak tersebut patuh. Kemudian, Fitria (2017) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sebaliknya, kurangnya kesadaran wajib pajak, akan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun.

#### **Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**

Dari hasil pengujian regresi berganda antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, diperoleh hasil bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel pada penelitian ini maka diperoleh temuan secara empirik bahwa sebagian

besar responden memberikan jawaban sangat setuju, bahwa petugas pajak telah memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat, selain itu beberapa jawaban responden dari indikator-indikator penelitian dalam kategori setuju dengan penilaian paling banyak yaitu pernyataan keenam yang menyatakan bahwa prosedur membayar pajak yang diberikan petugas mudah dipahami oleh wajib pajak.

Dengan demikian hasil tersebut membuktikan bahwa setiap informasi yang diberikan petugas pajak dapat dipahami dengan mudah oleh wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Dan prosedur-prosedur dalam melakukan pembayaran pajak yang di sampaikan oleh petugas pajak juga sudah bisa dipahami oleh wajib pajak UMKM, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sudah sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak maka akan meningkatkan niat dan keinginan wajib pajak untuk melaporkan dan melakukan pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya sebelumnya sampai atau tepat pada waktu masa pembayaran pajak. Selain itu, untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak tepat pada waktunya dari prosedur-prosedur yang mudah dalam melakukan pembayaran dan melaporkan pajak. Prosedur membayar pajak yang mudah akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti Putri dan Fediana (2020) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan *fiskus* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Lebih lanjut, pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan kepada wajib pajak, semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan secara signifikan. Sedangkan hasil penelitian yang berbeda di buktikan dalam penelitian Safitri dan Silalahi (2020) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *fiskus* secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan *Fiskus* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda pada uji *f* membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan *fiskus* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dan pelayanan yang diberikan oleh *fiskus* kepada para wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang baik oleh *fiskus* sangat diharapkan oleh para wajib pajak, karena pelayanan baik akan membantu wajib pajak untuk tetap melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan sesuai dengan waktunya, jika pelayanan dari *fiskus* kurang baik maka akan membuat para wajib pajak merasa tidak nyaman sehingga mereka akan mengabaikan kewajiban perpajakannya walaupun mereka memiliki kesadaran yang tinggi bahwa pajak merupakan sumber pembiayaan bagi negara.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Yuliadi et al, (2019) yang meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan *Fiskus* dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Batam Utara. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kesadaran

wajib pajak, pelayanan *fiskus* dan penerapan sistem administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Selain itu, Yadinta (2018) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Kesimpulan Dan Saran**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dibahas sebelumnya, maka ditarik beberapa simpulan yakni (1) Secara parsial kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi atas pentingnya pajak maka wajib pajak tersebut akan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi pula untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. (2) Secara parsial pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak akan merasa senang dan nyaman untuk terus melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga akan meningkatkan kepatuhan yang tinggi pada diri wajib pajak. (3) Secara simultan kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tidore Kepulauan. Ini mengartikan bahwa kesadaran dan pelayanan fiskus merupakan faktor yang dapat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

### **Saran**

Beberapa saran yang dapat diberikan diantaranya (1) Diharapkan kepada KP2KP Kota Tidore Kepulauan untuk terus meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat sehingga masyarakat lebih memahami penting pajak. selain itu, setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpajakan harus memperhatikan psikologis dari wajib pajak agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang disediakan. (2) Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, apabila ingin melakukan penelitian dengan lingkup yang sama agar lebih memperluas lagi penelitiannya dengan menambah faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta menambahkan variabel selain variabel independen dan dependen.

### **Daftar Pustaka**

- Agustiningsih, W & Isroah. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Jurnal NOMINAL*, 5(2), hal 107-122. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Anam, M. C., Andini. R. & Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Ilmiah* 4(4). <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/1171>
- Arisandy., N. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 14(2), hal 62-71. <https://doi.org/10.31849/jieb.v14i1.871>

- Ariani, M., & Biellant, R. 2018. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi dan Keuangan Publik*, 13(1), hal 15-30. <http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Brata, D. J., Yuningsih, I., & Kesuma, I. A., 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 19(1). <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI/article/view/2114/149>
- Dewi, K. S., & Merkusiwati, A. L. K. N. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E- Jurnal Akuntansi*, 22(2), hal 1626-1655. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i02.p30>
- Fitria., D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economic*. 4(1), hal 30-44. <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/view/1905/1485>
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*, 8(1), <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219/214>
- Indrawan, R. & Binekas B., 2018. Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*. 6 (3), 2018, 419-428. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/14421/8434>
- Irianingsih, E., 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman). *Artikel*. <http://repository.upy.ac.id/113/>
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martha, R. N., & Riza, S. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 19(1), hal 13-25. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/balance/article/view/2455>
- Mahdi, & Ardiati, W., 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (JEMSI)*, 3(1). <http://jurnal.serambimekkah.ac.id/jemsi/article/view/246>
- 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: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 2303-1174. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11851/11441>
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 6(1). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/%20article/view/2641>

- Mutia, S. P. T., 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1). <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/902>
- Murchori, F. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Jurnal Akuntansi*, 6(3). <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791>
- Nafiah, Z., Sopi & Novandalina, A. 2021. Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), hal 155-167. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v13i2.524>
- Nilla, S. V., & Widyawati, D. 2021. Pengaruh Penerapan E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(4), hal 1-23. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3854>
- Putri, B. N. & Septriana, I., 2020. Tingkat Kepatuhan WP Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Melalui Pemeriksa Pajak, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Pada KPP Pratama Semarang Barat. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), Ha 11-15. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/jpeb/article/view/3229/1868>
- Putri., Y, F & Fediana., F. 2020. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*. 9(1), hal 2-22. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2782/2792>
- Rifana, A. D., Kusuma, L. I, & Tho'in, M. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(01), hal 1-7. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/2792/pdf>
- Satria, H. 2017. Pengaruh Pemahaman Pajak, Ketentuan Perpajakan Dan Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Perusahaan Jasa Konsultan Konstruksi Di Kota Tanjungpinang. *Jurnal An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 04(01), 129-146. <https://doi.org/10.21274/an.2017.4.1.129-146>
- Sari, P. A. V., 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 6(2). 2460-0585
- Safitri., D, & Silalahi., P, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 20(2), hal 145-153. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/688/pdf>
- Susanti, Y., & Sohono. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), hal 1083-1102. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i11.p04>
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

- Wardani, D. K., & Rumiya. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/253/257>
- Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. V. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212. <https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>
- Yuliadi, Effendi, S., Marlina, N., Purba, B., Banjarnahor, H., Lubis, S. H., ... Effendi, S. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Batam Utara. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 3(2), 85–94.