

KEPATUHAN PAJAK PELAKU UMKM DENGAN MODERASI KEADILAN PAJAK SEBUAH PENDEKATAN STRUKTURAL

Abstract

The problem of low tax compliance is an ongoing problem in the taxation field. This condition is very ironic with the growth rate of the number of businesses in Indonesia. This study aims to empirically examine the effect of understanding tax, service quality, and tax rates on tax compliance. This study also examines tax justice as a moderating variable. The population in this study is the UMKM taxpayer in the city of Semarang as many as 145 MSMEs in the 6 KPP Pratama areas of the city of Semarang. The sample selection technique uses convenience sampling method and obtained 110 MSMEs. Data were analyzed using the Smart Partial Least Square technique. The results showed that tax understanding, service quality and tax rates affect taxpayer compliance. While tax justice does not moderate the tax rates on tax compliance. This research is able to explain that awareness of taxpayers starts to grow the importance of paying taxes, therefore the government must improve public facilities and equitable development for the benefit of the community properly and correctly through increasing more intensive education at MSMEs.

Keywords: Tax Understanding, Service Quality, Tax Rates, Justice Taxes

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Tingkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya sangat ironis dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan jumlah usaha di Indonesia Yusro (2014). Hal ini telah terjadi sebelum munculnya pandemic covid 19.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut merupakan salah satu faktor pemahaman fungsi perpajakan yang masih sangat kurang (Jatmiko, 2006). Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya (Rahayu, 2010:141). Pentingnya pemahaman pajak oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan arah menentukan strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan (Ananda, 2015). Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Ardiasa, 2013).

Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurmuntu, 2005:32). Indikator yang perlu diketahui dan dipahami wajib pajak tentang peraturan perpajakan, yaitu (1) pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (2) pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, dan (3) pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Persepsi wajib pajak terhadap kompleksitas aturan pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Adanya aturan pajak yang selalu dinamis menjadikan wajib pajak harus selalu mengikuti dan menyesuaikan aturan yang ada. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika

mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak. Beberapa penelitian tentang pemahaman pajak dihasilkan oleh Driciyani (2016); Oktaviani (2016); Mustofa (2016.); Ananda, dkk (2015); Suyanto (2016); dan Mir'atusholihah *et al.* (2014) menemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil sebaliknya oleh Pranadata (2014).

Pelayanan sektor perpajakan dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat Edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam

membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan *stakeholder* perpajakan. Karanta *et al.* (2000) menekankan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Parasuraman (1988) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat diuraikan sebagai berikut: *tangibles*, atau bukti fisik, *reliability*, atau keandalan, *responsibility* atau ketanggapan, *assurance*, atau jaminan dan *empathy*, yaitu memberikan yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

Dalam prakteknya DJP perlu meningkatkan layanan pajak dengan baik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, untuk menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik (Ristiyanti dan Kristanto, 2015). Penelitian tentang layanan pajak dilakukan oleh Oktaviani (2016); Suyanto (2016); dan Pranadata (2014) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil berbeda ditemukan

oleh Bahri *et al.* (2018); Driciyani (2016) dan Mir'atusholihah, *et al.* (2014).

Sanksi perpajakan merupakan ketegasan atas jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan yang tegas merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak merupakan akibat yang diberikan oleh Kantor Pajak kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Dalam hal ini sanksi yang diberikan wajib pajak ini tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan maraknya pegawai pemerintah yang menggelapkan pajak. Selanjutnya sanksi pajak yang diberikan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan tidak membuat wajib pajak jera untuk tidak mengulanginya lagi. Hal ini terjadi karena sanksi pajak dipandang hanya sebagai legalitas dalam peraturan. Sementara tindakan atas pelanggaran tersebut belum nampak penindakan secara tegas oleh aparat pemerintah. Fenomena itulah yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanya sebatas peraturan. Penelitian Suyanto (2016) dan Rahayu (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil berbeda ditemukan oleh Andayani (2018); Oktaviani (2016); Susmiatun (2014); Prawagis (2016); dan Pranadata (2014).

Upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak secara sukarela, dilakukan dengan menerbitkan PP No. 46 Tahun 2013. Peraturan ini mempunyai nilai lebih yakni tarif pajak final yaitu 1 % yang dipotong dari omset. Peraturan ini berlaku baik untuk wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan yang mempunyai pendapatan kotor kurang dari Rp.4.800.000,00 yang dibatasi pada penghasilan usaha. Adanya pengenaan tarif yang rendah dan juga proses yang mudah diharapkan mampu mendorong pelaku UMKM dapat melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara.

Pada tanggal 1 Juli 2018 Pemerintah menerbitkan kebijakan terbaru di bidang perpajakan. Kebijakan tersebut adalah PP No. 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Peraturan tersebut diterbitkan untuk mengganti PP No. 46 tahun 2013 yang memiliki sejumlah kekurangan dan perlu disesuaikan kondisi perekonomian terbaru. Salah satu perubahan penting tersebut adalah pengenaan tarif PPh Final dari

sebelumnya sebesar 1% menjadi 0,5%. Pemerintah memangkas tarif PPh Final dari 1% menjadi 0,5% dengan tujuan membantu bisnis UMKM terus berkembang, menjaga aliran keuangannya (*cash flow*) sehingga dapat digunakan untuk tambahan modal usaha. Adanya perubahan peraturan ini menjadikan membayar pajak tidak lagi dianggap sebagai beban.

Besarnya R/L usaha tidak menjadi pertimbangan dalam penentuan beban pajak sehingga wajib pajak tidak harus memiliki laporan keuangan fiskal dan tidak perlu memikirkan rekonsiliasi fiskal. Dengan tidak diperhitungkannya R/L dalam penentuan beban fiskal, maka wajib pajak tidak bisa lagi mengkompensasi kerugian tahun berjalan dengan laba tahun berikutnya seperti peraturan sebelumnya. Tarif merupakan salah satu faktor yang diduga paling erat kaitannya atau berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada saat tarif rendah, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ananda, 2015). Penelitian Endrianto (2015); Oktaviani (2016); Susmiatun (2014); Prawagis (2016); dan Ananda (2015) menemukan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun berbeda temuan oleh Mustofa (2016) dan Mir'atusholihah *et al.* (2014).

Mustofa (2016) menyampaikan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi sebagaimana telah banyak dibahas oleh beberapa peneliti, namun juga faktor non ekonomi seperti dimensi keadilan. Wajib pajak cenderung menghindari membayar pajak jika mereka menganggap bahwa sistem dan prosedur pembayarannya tidak adil. Adanya pro dan kontra dari pelaku ekonomi tentang pemberlakuan PP No. 46 Tahun 2013 membuktikan bahwa peraturan pemerintah ini belum sepenuhnya memenuhi asas keadilan bagi pihak-pihak yang terdampak. Aturan tersebut sekilas memang menguntungkan wajib pajak karena memberikan kemudahan terhadap wajib pajak dalam menjalankan transaksi perpajakannya. Namun karena UMKM memiliki rentang margin laba yang berbeda-beda, maka penerapan aturan tersebut berpotensi memunculkan ketidakadilan.

Undang-Undang pajak harus dapat menjamin bahwa pengenaan pajak harus didasarkan kepada prinsip keadilan, kepastian dan kemampuan membayar serta mengacu kepada prinsip-prinsip ajaran Adam Smith, yakni dikenakan sesuai kemampuan membayar (*equality*), harus mempunyai kepastian hukum (*certainty*), memberi kemudahan dan dikenakan pada

saat yang tidak menyulitkan (*convenience*), dan biaya pemungutan pajak dan pemenuh kewajiban pajak seminimal mungkin (Pohan, 2014). Penelitian Andayani (2018); Yuliana (2014); dan Mustofa (2016) menyatakan bahwa keadilan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun berbeda hasil oleh Berutu (2012) bahwa keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas layanan, tarif pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Semarang. Sebagai bentuk pengembangan pada penelitian ini dilakukan dengan menambahkan keadilan pajak yang berperan dalam memoderasi perubahan tarif pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik *Warp PLS* yang berbeda dengan teknis yang digunakan peneliti sebelumnya. Hal ini dilakukan peneliti karena teknik tersebut memiliki beberapa kelebihan bahwa teknik tersebut dapat mengidentifikasi dan mengestimasi hubungan antar variabel laten apakah hubungan tersebut bersifat linier atau non linier (Mahfud (2013). Teknik tersebut juga dapat digunakan pada kondisi data tidak lengkap (*missing values*). Ketika terdapat *missing value* tetap tidak masalah (*robust*),

karena teknik tersebut dapat bekerja dengan missing values max 15% dari total observasi atau 5% per indikator. Warp PLS juga dapat mengestimasi dengan data yang kecil (35-50), data > 250 estimasi semakin tepat. Tidak mensyaratkan asumsi distribusi data non parametric, dapat bekerja dengan data tidak normal secara ekstrim.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Menurut Devano dan Rahayu (2006) kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana wajib pajak, baik yang bekerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam perpajakan bersifat formal, yaitu kepatuhan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur serta sanksi dalam perpajakan. Kepatuhan pajak didefinisikan juga sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2010). Adapun

indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam *self assessment system* menurut Devano dan Rahayu (2006:111), yaitu: (i) mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak; (ii) menghitung pajak oleh wajib pajak; (iii) membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak; dan (iii) pelaporan dilakukan wajib pajak

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori yang menjelaskan hubungan antara sikap dengan perilaku antara lain adalah *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action/TRA* (Dharmmesta, 1998). Dalam TRA yang diaplikasikan dalam perilaku konsumen, perilaku beli dipengaruhi oleh niat (*intention*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), dan norma-norma (*subjective norm*). Sihombing (2003) mengatakan bahwa TRA menjelaskan sikap akan mempengaruhi perilaku melalui suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan, dan berdampak dalam tiga hal yaitu : (1) perilaku tidak hanya dipengaruhi sikap umum tetapi sikap yang lebih spesifik terhadap suatu obyek, (2) perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh sikap tetapi juga oleh norma-norma subyektif yaitu keyakinan mengenai apa yang orang lain inginkan agar melakukan sesuatu; dan (3) sikap terhadap perilaku bersama dengan

norma subyektif membentuk niat untuk berperilaku.

Ajzen (1991) menyatakan bahwa *theory of planned behavior* menjelaskan perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan muncul niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu : (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), (2) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*) , dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*). Dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM (Usaha menengah Kecil dan Mikro) adalah usaha produktif milik orang perorangan dan / atau badan usaha perorangan yang memenuhi criteria usaha mikro sebagaimana di atur dalam Undang-Undang ini. Berdasarkan ukurannya, usaha dapat dikelompokan menjadi tiga jenis,

yaitu usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar. Usaha mikro merupakan perluasan kategori rentang jenis usaha supaya dapat menjangkau seluruh tingkatan jenis usaha yang ada.

Pasal 6 UU NO.20 Tahun 2008: (1) Kriteria usaha mikro adalah sebagai berikut: (a) memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (b) memiliki hasil penjualan tahunan Rp.300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). (2) Kriteria usaha kecil adalah sebagai berikut: (a) memiliki kekayaan bersih lebih dari 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (b) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah). (3) Kriteria usaha menengah sebagai berikut: (a) memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta Rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau (b) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak

Rp. 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Dalam upaya untuk mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*) serta mendorong kontribusi penerimaan negara dari UMKM pemerintahan telah menerbitkan PP No. 46 Tahun 2013 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu (PP 46/2013). Dalam peraturan pemerintah ini diatur pengenaan pajak penghasilan (PPh) yang bersifat final atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dengan batasan peredaran bruto tertentu (Ocheni, 2015).

PP No.46 Tahun 2013 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wp yang memiliki peredaran bruto tertentu (PP No. 46 Tahun 2013) berlaku mulai 1 Juli 2013. Omzet Rp. 4,8 milyar sebagai dasar pengenaan pajak disimpulkan sebagai acuan PP No. 46 Tahun 2013 disebut PPh atas UMKM melihat pada aturan batas omzet UMKM pada UU No. 20 Tahun 2008 maka PP No. 46 tahun 2013. Peraturan ini merupakan pajak final dengan sasaran dasar pengenaan pajak dengan omzet Rp. 4,8 milyar dan penyederhanaan pasal 17 Undang-Undang PPh.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertidak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan, Carolina (2009:7). Pengetahuan pajak dapat diperoleh dari pemahaman peraturan pajak secara langsung atau melalui petugas pajak, media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk menjalankan kewajiban pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan demikian dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan.

Masalah pemahaman pajak adalah penting karena merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketika tingkat pemahaman pengetahuan pajak wp lebih baik akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemahaman pajak yang tinggi akan menjadikan wajib pajak berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban pajak. Suryadi (2006) dan Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh rendahnya pengetahuan wajib pajak. Pernyataan di atas didukung oleh hasil empiris penelitian Driciyani (2016); Oktaviani (2016); (Mustofa 2016); Ananda (2015); Suyanto (2016); dan Mir'atusholihah *et al.* (2014) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H1: Semakin baik pemahaman perpajakan maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak (Kamil, 2015). Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan (Supadmi, 2009). Secara sederhana kualitas layanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang

menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan *stakeholder* perpajakan. Karanta *et al.* (2000) menekankan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Pernyataan di atas didukung oleh hasil empiris penelitian Oktaviani (2016); Suyanto(2016); dan Pranadata (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Semakin baik kualitas layanan maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Curtis R. Finch dan McGough (1982) dalam Lely (2018)

pengambilan keputusan adalah suatu tindakan dalam memilih beberapa alternatif yang ada. Teori pengambilan keputusan pada penelitian ini berkaitan dengan pengetahuan wajib pajak akan manfaat yang diperoleh dari penetapan PP No 23 Tahun 2018 terkait penurunan tarif pajak UMKM sebesar 0,5% yang memiliki tujuan untuk meningkatkan motivasi wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, besarnya tarif pajak berkaitan dengan *normative belief* yang merupakan harapan yang dipersepsikan satu orang atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku dan memotivasi seseorang dalam mematuhi kewajibannya. Tarif pajak adalah persentase yang dipakai sebagai dasar dalam menghitung pajak terutang yang harus disetor. Penurunan tarif final UMKM sebesar 0,5% diharapkan tidak memberatkan wajib pajak UMKM sehingga mendorong dalam mematuhi kewajiban perpajakan setiap bulan. Semakin adil tarif pajak yang pemerintah tetapkan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak UMKM untuk melaporkan penghasilan kepada admisnitrasi pajak.

Tarif pajak sebagai dasar pengenaan pajak yang digunakan dalam menentukan jumlah pajak terutang dari objek pajak (Mustofa, 2016). Berdasarkan PP Nomor

23 Tahun 2018, PPh final ini harus dibayarkan setiap bulan sebelum tanggal 15 bulan berikutnya (www.pajak.go.id). Tarif merupakan salah satu faktor yang diduga paling erat kaitannya atau berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak yang rendah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga memberikan inisiatif dalam melaporkan penghasilan kepada administrasi pajak, sebaliknya apabila tarif pajak yang tinggi akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak Ananda (2015). Pernyataan diatas didukung oleh hasil empiris penelitian Julianto (2017); Endrianto (2015); Oktaviani (2016); Susmiatun (2014); Prawagis (2016); dan Ananda (2015) yang menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Semakin rendah tarif pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Keadilan Pajak Memoderasi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

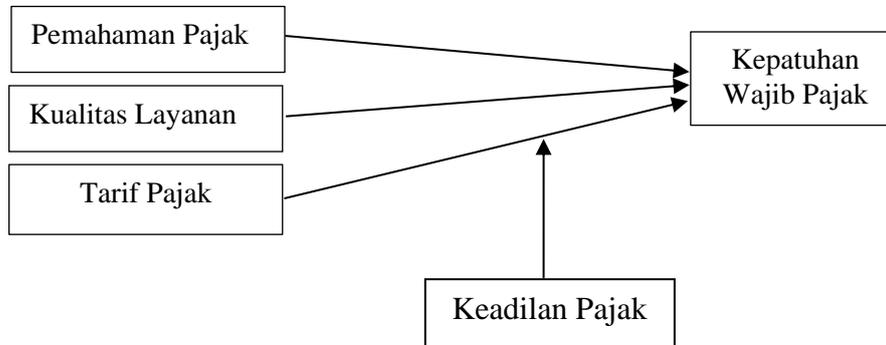
Asas keadilan dalam perpajakan adalah penyetaraan perbuatan sesuai keadaan perpajakan wajib pajak yang sebenarnya Mustofa (2013). Tarif pajak UMKM yang diatur oleh PP No. 23 Tahun 2018 yaitu dengan tarif 0,5% menggantikan PP No. 46 Tahun 2013. Tarif pajak yang

rendah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga memberikan inisiatif dalam melaporkan penghasilan kepada administrasi pajak, sebaliknya apabila tarif pajak yang tinggi akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak (Setiawati dan Tjahjono, 2015). Wajib pajak akan patuh apabila sistem pemungutan pajak sesuai dengan asas keadilan, sebaliknya jika wajib pajak diberlakukan dengan tidak adil akan cenderung melakukan penghindaran pajak dan/atau penggelapan pajak. Wajib pajak cenderung menghindari membayar pajak jika mereka menganggap bahwa sistem dan prosedur pembayarannya tidak adil. Menurut Endrianto (2015) penyederhanaan tarif pajak 1% ada yang menganggap bahwa tarif pajak tersebut tinggi, karena tarif pajak yang sekarang 0,5% dari omset tanpa melihat apakah pemilik UMKM mengalami kerugian atau laba maupun tidak dikurangi dengan penghasilan tidak kena pajak. Secara konkrit dapat dikatakan adil apabila omset tersebut dikurangi dengan penghasilan kena pajak, yaitu pengurangan beban, dan penghapusan sanksi administrasi. Hasil penelitian menurut Endrianto (2015) yang menyatakan bahwa interaksi keadilan dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Keadilan pajak memperkuat perubahan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan uraian sebelumnya maka model penelitian empiris dapat digambarkan sebagai berikut:

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah yang punya karakteristik tertentu untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM sebagai wajib pajak bidang kuliner di Kota Semarang berjumlah 145.

Sampel terpilih menggunakan metode *Convenience Sampling* yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Jumlah sampel sebesar 110 pelaku UMKM pada KPP Pratama Semarang dibidang kuliner.

Jenis dan Sumber

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data penelitian diperoleh secara langsung

dari pelaku UMKM yang ada di Semarang melalui pengisian kuesioner. *Sharing* kuesioner dilakukan pada Semarang Timur, Semarang Tengah, Semarang Barat, Semarang Selatan, Semarang Gayamsari, dan Semarang Candisari dengan jumlah yang berbeda karena jumlah UMKM pada masing-masing wilayah juga berbeda.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak

Aryobimo (2012), mengungkapkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum dan peraturan pajak yang berlaku, adapun indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

1. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu
2. Menghitung jumlah pajak yang terutang dan benar

3. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu
4. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman pajak sebagai suatu sifat kemampuan seseorang wajib pajak dalam memenuhi prosedur, tata cara yang biasanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, masa kepemimpinan, serta kemandirian. Tingkat pemahaman wajib pajak atas tata tertib perpajakan menggambarkan bagaimana seorang wajib pajak dapat mengerti aturan pajak (Resmi, 2009). Wajib pajak tidak patuh ketika tidak paham tentang peraturan perpajakan (Ananda, 2015). Menurut Ekawati (2008) indikator pemahaman perpajakan meliputi :

1. Memahami cara pengisian SPT
2. Memahami cara menghitung pajak terutang
3. Tepat waktu dalam pembayaran
4. Melaporkan kewajiban pajak terutang ditempat wajib pajak terdaftar
5. Kepemilikan NPWP

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang berkualitas (Boediono, 2003). Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009). Menurut Arum (2012) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
2. Penyuluhan yang dilakukan petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak
3. Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wp atas pajak yang dikenakan
4. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah/efisien

Tarif pajak

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 (Suandy, 2014). Peran penting negara dalam menetapkan kebijakan adalah penentuan tarif (Waluyo, 2014). Indikator tarif pajak menurut Huda (2015) dapat dilihat dari:

1. Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak
2. Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak
3. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan

- Tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar

Keadilan Pajak

Keadilan pajak merupakan keadilan dalam menerapkan sistem perpajakan yang ada. Keadilan dalam kemampuan membayar sejumlah pajak yang terutang sesuai dengan kondisi wajib pajak. Artinya, bahwa wp dengan penghasilan sama besar akan mempunyai kewajiban perpajakan yang sama. Indikator untuk mengetahui seberapa besar keadilan pajak menurut Mardiasmo (2010) adalah:

- Adil dalam perundang-undangan.
- Adil dalam pelaksanaannya.
- Asas *Equality*.
- Asas *Certainty*.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Warp Partial Least Square*. PLS adalah sebuah pendekatan

pemodalan kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variable *laten criterion* yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel *laten predictor*. SEM-PLS dapat secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks (Latan dan Ghozali, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang tercatat di seluruh KPP Pratama Semarang Timur, Semarang Tengah, Semarang Barat, Semarang Selatan, Semarang Gayamsari, dan Semarang Candisari. Adapun rincian *sharing* kuesioner nampak pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
UMKM Bidang Kuliner

Kuesioner	Kuesioner Dibagikan	Kuesioner tidak kembali	Kuesioner diolah
Semarang Candisari	40	10	30
Semarang Gayamsari	27	1	26
Semarang Barat	45	14	31
Semarang Selatan	13	2	11
Semarang Tengah	5	2	3
Semarang Timur	15	6	9
Jumlah	145	35	110

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dalam penelitian ini kuesioner yang disebar kepada wajib pajak yang terdaftar dalam KPP Pratama Kota Semarang

sebanyak 145 eksemplar, namun sebanyak 35 kuesioner tidak kembali. Tingkat pengembalian (*respon rate*) yang diperoleh

adalah 76% sedangkan sisanya 24% tidak kembali.

- Respon Rate kembali = $\frac{110}{145} \times 100\%$
=76%

- Respon Rate tidak kembali = $\frac{35}{145} \times 100\%$ = 24 %

Deskripsi Responden

1. Pendidikan terakhir

Tabel 2
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah	Percent
SD	5	5,0%
SMP	8	8,0%
SMA	60	60,0%
DIPLOMA	10	10,0%
SARJANA	26	26,0%
PASCA SARJANA	1	1,0 %

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari total 110 responden, 60 diantaranya lulusan SMA merupakan jumlah yang paling banyak. Kemudian 26 responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana, 10 responden dengan pendidikan terakhir Diploma, 8 responden

dengan pendidikan terakhir SMP, 5 responden dengan pendidikan terakhir SD dan 1 responden dengan pendidikan pascasarjana.

2. Lama usaha

Tabel 3
Profil Responden Berdasarkan Lama Usaha

Lama Usaha	Jumlah	Percent
1-5	66	60 %
5-10	24	22 %
10-15	20	18 %

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan informasi dari 110 reponden, ada 66 responden yang sudah mendirikan usahanya selama 1-5 tahun, 24 responden dengan lama usaha 5-10 tahun, dan 20 responden dengan lama usaha 10-15 tahun. Dari peta tersebut menunjukkan bahwa banyak UMKM sebagai pendatang

baru dengan bentuk usaha maupun kreasi yang berbeda. Namun beberapa UMKM lama masih tetap bertahan dalam jumlah terbatas. Selanjutnya total 110 UMKM sebagai responden, semuanya memiliki NPWP.

Penghasilan Pertahun

Tabel 4
Profil Partisipan Berdasarkan Penghasilan Pertahun

Penghasilan per Tahun	Jumlah	Percent
300.000.000 - 1.300.000.000	72	72,0%
1.300.000.000 – 2.300.000.000	38	38,0%
2.300.000.000 – 3.300.000.000	-	0,0%
3.300.000.000 – 4.800.000.000	-	0,0%
>4.800.000.000	-	0,0%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4 terdapat 72% memiliki penghasilan per tahun sebesar 300.000.000 – 1.300.000.000, sedangkan 38% memiliki penghasilan per tahun sebanyak 2.300.000.000 – 3.300.000.000.

Ini artinya bahwa rata-rata penghasilan per tahun sebesar 1.300.000.000.

Uji Validitas

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas nampak pada tabel 5 berikut.

Tabel 5
Contract Reliability dan Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KL	0.788	0.776	0.691
KPJ	0.769	0.805	0.676
KWP	0.717	0.802	0.605
<i>Moderating Effect</i>	1.000	1.000	1.000
PP	0.737	0.717	0.633
TP	0.775	0.894	0.702

Sumber: Data primer, diolah 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu diatas > 0.70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas. Nilai konstruk dimaksud adalah KL, KPJ, KWP, PP, dan TP masing-masing sebesar 0.776; 0.805; 0.802; 0.717; dan

0.894. Begitu juga pada nilai AVE yang dihasilkan oleh semua konstruk refleksif yaitu diatas > 0.50 sehingga memenuhi persyaratan validitas konvergen dan reliabilitas. Nilai konstruk dimaksud adalah KL, KPJ, KWP, PP, dan TP masing-masing sebesar 0.691; 0.676; 0.605; 0.633; dan 0.702. Tabel 6 menyajikan uji multikolinieritas sebagai berikut.

Tabel 6
Collinearity Statistics (VIF)

	VIF Value
KL	3.336
KPJ	3.387
KWP	
Moderating Effect	3.337
PP	3.339
TP	3.575

Sumber: Data primer, diolah 2019

Pada tabel 6 terlihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel sebesar > 3.3 , maka tidak terjadi korelasi yang kuat antar

variable independen. Artinya dapat disimpulkan tidak terdapat problem multikolinieritas pada model penelitian.

Uji Hipotesis

Hasil uji *path coefficients* nampak pada tabel 7 berikut.

Tabel 7
Path Coefficients

	Original Sample	STDEV	T statistics	P-Value
KL -> KWP	0.479	0.151	2.711	0.047*
Moderating Effect -> KWP	0.343	0.170	1.845	0.069
PP -> KWP	0.432	0.134	2.880	0.038*
TP -> KWP	0.333	0.120	-2.642	0.058**

Sumber: Data primer, diolah 2019

*level 5%, ** level 10%

Tabel 7 *path coefficients* menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($p=0.047$), maka **H2 terdukung**. Pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($p=0.038$), maka **H1 terdukung**. Tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($p=0.058$), maka **H3**

terdukung. Demikian juga variabel moderasi keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($p=0.069$), maka dapat disimpulkan keadilan pajak tidak memoderasi hubungan antara tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (**H4 tidak terdukung**). Sedangkan hasil koefisien determinasi nampak pada tabel 8 berikut.

Tabel 8
Koefisien Determinasi

Matrix	R Square	R Square Adjusted
KWP	0.729	0.692

Sumber: Data primer, diolah 2019

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0.692 yang berarti bahwa pengaruh pemahaman pajak, kualitas layanan, tarif pajak, dan keadilan pajak sebagai variabel moderasi sebesar 69.2 % dan selebihnya sebesar 0.308 dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Diskusi

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak yang semakin baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan *teori of planed behavior* wajib pajak dalam menentukan perilaku untuk mematuhi dalam menyelesaikan kewajiban pajak. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat pemahaman pajak menunjukkan semakin baik wajib pajak memahami dan mengetahui pentingnya membayar pajak sehingga akan menjadikan wajib pajak taat pajak. Temuan ini sejalan dengan Driciyani (2016); Oktaviani (2016); Mustofa (2016); Ananda (2015); Suyanto (2016); dan Mir'atusholihah *et al.*(2014) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

(Dewantara 2016). Peraturan perpajakan senantiasa mengalami perubahan, untuk itu memerlukan upaya untuk selalu memperbaharui sehingga tidak terjadi kekeliruan terhadap pemahaman peraturan perpajakan. Jika pelaku pajak telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan meningkatkan pada kepatuhan pajak (Ardiasa, 2013). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM memahami ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas dan harus memilikinya setiap wajib pajak, memahami sistem perpajakan yang digunakan serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seorang pelaku terhadap peraturan perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan wajib pajak semakin mengerti tentang apa saja informasi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas

pajak. Layanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak secara cepat, akurat, ramah, sopan secara individu maupun kelompok dapat dirasakan oleh wajib pajak secara langsung. Terlebih lagi perkembangan layanan pajak juga diberikan tutorial secara elektronik, seperti pembuatan faktur menggunakan *e-faktur*, pembayaran menggunakan *e-billing*, pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan wajib pajak dapat memperoleh informasi tentang pajak secara mudah melalui *call center* (Fuadi, 2013). Namun bagi wajib pajak yang belum paham bagaimana cara menggunakan media pelayanan tersebut, maka disediakan media bantuan tutorial *online* maupun tersedia di layanan kantor pos sehingga memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan DJP berusaha memenuhi standar yang ditentukan pemerintah.

Mengingat sifat dari pajak sendiri dapat dipaksakan, bahwa wajib pajak termasuk pelaku UMKM dituntut kesadarannya segera dapat menyelesaikan kewajiban pajak. Sehingga jika pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak memuaskan, wajib pajak tetap dituntut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Jika tidak, sebagai konsekuensi

akan muncul sanksi bagi wajib pajak. Melalui sanksi yang diberikan akan menimbulkan keterpaksaan pada wajib pajak untuk membayar pajak. Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, apabila pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya adanya pelayanan yang baik dan memuaskan (Aryobimo, 2012), demikian juga pelaku UMKM sebagai pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak wilayah Semarang akan muncul dorongan pada diri untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela. Pelaku UMKM di Kantor Pelayanan Pajak wilayah Semarang memiliki kepatuhan yang baik sebagai wajib pajak. Artinya tetap memperdulikan pelayanan yang diperoleh saat melaporkan pajaknya. Hal tersebut juga diperjelas dari rata-rata jawaban kuesioner variabel kepatuhan sebesar 6,22 yang mengindikasikan bahwa mayoritas pelaku UMKM adalah patuh pajak. Peningkatan kepuasan layanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya peningkatan kualitas layanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada pelaku UMKM Kantor Pelayanan Pajak wilayah Semarang. Jika kepuasan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang akhirnya

penerimaan pajak juga meningkat. Temuan ini sejalan dengan Oktaviani (2016); Suyanto (2016); dan Pranadata (2014) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak yang digunakan untuk menentukan jumlah pajak terutang dari suatu objek pajak Mustofa (2016). Berdasarkan peraturan pemerintah terbaru tentang perubahan tarif pajak UMKM yang diatur dalam PP Nomor 23 Tahun 2018, yaitu penurunan tarif pajak final dari sebelumnya sebesar 1% menjadi 0,5% dari omset. Turunnya tarif pajak sangat dirasakan bagi pelaku UMKM maupun mikro sebagai wajib pajak terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga memberikan inisiatif dalam melaporkan penghasilan kepada administrasi pajak (Ananda, 2015). Temuan ini sejalan dengan Endrianto (2015); Oktaviani (2016); Susmiatun (2014); Prawagis (2016); dan Ananda (2015) yang menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 4 menunjukan bahwa keadilan pajak tidak memoderasi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis tersebut menunjukan bahwa

interaksi antara keadilan pajak dengan tarif pajak terbukti tidak memperkuat wajib pajak menjadi patuh. Hal ini dikarenakan wajib pajak masih merasa bahwa penerapan pajak dirasa masih memberatkan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa bahwa penerapan pajak tersebut belum adil untuk wajib pajak. Tarif pajak diberlakukan oleh pemerintah untuk menghitung jumlah pajak terutang harus mencerminkan keadilan baik pengusaha besar maupun kecil, karena keadilan tersebut dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih rela membayar pajak tanpa ada keterpaksaan sehingga mengarah pada kepatuhan khususnya pelaku UMKM. Pelaku UMKM akan patuh jika merasa sistem pemungutan pajak yang diberlakukan telah sesuai dengan asas keadilan. Adil dalam hal ini yaitu mengacu pada kondisi wajib pajak, karena pengenaan pajak tersebut melalui omset tanpa melihat apakah pemilik UMKM mengalami kerugian atau laba, apabila wajib pajak tersebut mengalami kerugian maka wajib pajak seharusnya tidak dikenakan pajak, karena hal tersebut membuat wajib pajak merasa terbebani. Terlebih lagi konsep adil dalam pelaku UMKM tidak memperhitungkan beban tertanggung. Temuan ini tidak sejalan dengan Endrianto (2015) yang menyatakan bahwa keadilan pajak memoderasi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis diatas membuktikan atau menjawab tujuan penelitian dalam mengetahui pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan keadilan pajak sebagai pemoderasi. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak sudah memahami tentang aturan perpajakan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
3. Tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. wajib pajak merasa dengan menurunnya tarif pajak menjadi 0.5% menjadikan beban pajak menjadi lebih rendah sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi meningkat.
4. Keadilan pajak tidak memoderasi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Variabel pemahaman pajak merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak

Semarang. Artinya pelaku UMKM memiliki pemahaman yang lebih baik, meskipun belum sepenuhnya. Namun sudah mulai menunjukkan suatu perkembangan yang berarti.

6. Kemampuan model dalam menjelaskan (R^2) msh rendah 69,2%, artinya masih ada variable lain yang lebih menentukan dalam mengevaluasi kepatuhan pajak oleh pelaku UMKM.

Implikasi manajerial dalam penelitian ini, akan menjadikan peran pemerintah dalam menggerakkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pemahaman yang baik terhadap wajib pajak. Selain itu, pelayanan dan mekanisme yang diberikan harus baik lagi dan mudah dilakukan. Ketika wajib pajak sudah sadar dan percaya akan pentingnya membayar pajak, maka pemerintah juga harus mewujudkan meningkatkan fasilitas umum maupun pembangunan untuk kepentingan negara dan masyarakat dengan baik dan benar. Perlu meningkatkan edukasi pada UMKM dengan lebih intensif dalam memberikan pengetahuan pajak dan fungsinya dengan baik.

Keterbatasan penelitian yang ada bahwa beberapa responden UMKM kuliner sudah pindah alamat, bahkan ada yang sudah beralih pada bidang lain. Selain itu adanya ketidaksesuaian data yang diperoleh dari Dinas Koperasi dengan kondisi di

lapangan. Selanjutnya beberapa saran yang dirasa peneliti perlu diajukan sebagai berikut:

1. Perlunya edukasi dan penjelasan secara detail dan konsisten kepada masyarakat khususnya pelaku UMKM di kota Semarang mengenai pemahaman pajak, kualitas layanan, dan tarif pajak agar wajib pajak paham dalam melaporkan, membayar pajak dan patuh dalam mematuhi sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Perlu menambahkan beberapa variabel yang sekiranya dapat memotivasi wajib pajak, memperluas populasi dan menambahkan jumlah responden.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan komparasi antar wilayah dalam KPP Pratama dengan bidang yang berbeda (non kuliner).
4. Penelitian selanjutnya perlu melakukan pengembangan terkait dengan daya tahan UMKM pada masa pandemi covid 19 .

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I.1991. *The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. Vol. 50. No. 2. pp: 179-211.
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*, Vol. 6. No.2. hal: 1-9.
- Andayani, Endro. 2018. Pengaruh Faktor-Faktor Pelaksanaan Pp 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Umkm Pusat Grosir Tanah Abang Jakarta Pusat). *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol.1. No.1, hal:12–28.
- Ardiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*. Vol. 2. No. 3, hal: 345–352.
<https://doi.org/10.15294/aaj.v2i3.2848>.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 1, Nomor 1.
- Aryobimo, T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.1 No.1, pp:759-770.
- Bahri, Saiful, Yossi Diantimala, dan Msa Majid. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*. Vol.4 No.2. hal:318–34.
- Berutu, A. D., & Harto, P. (2012). Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi (WPOP). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.2(No.2), hal:1-10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting> ISSN (Online): 2337-3806.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta.: Rineka Cipta.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano, S., & Rahayu, S. 2006. *Perpajakan : Konsep Teori, dan Isu*. Kencana.
- Dewantara, R. I. M. G. W. E. R. Y. (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 (JEJAK)*, Vol. 8. No. 1.
- Dharmmesta, B. S. 1998. Theory of Planned Behavior dalam Penelitian, Sikap, Niat, dan Perilaku Konsumen. *KELOLA*. Vol. 18. No. 7, hal: 85-103.
- Dicriyani, N. L. G. M., & Budiarta, K. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dengan Niat Sebagai Pemoderasi. *E Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana*, Vol.5(No.10), Hal 3329-3358.
- Ekawati, Liana dan Radianto, Dwi EW. 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Terakreditasi Teknologi dan Manajemen Informatika* Vol:6 Edisi Khusus: 185-190. <http://www.ISSN.com>.
- Endrianto, W. (2015). Prinsip Keadilan dalam Pajak atas UMKM. *Bisnis Business Review*, Vol.6(No.2), hal:298-308.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol.1(No.1), hal: 18-27.
- Hardiningsih, P. dan N. Y. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol.3.No.2, hal: 126-142.
- Helmi, Pham Dan Ginting. 2008. *Filsafat Ilmu Dan Metode Penelitian*. Penerbit. Usu Press.
- Huda, A. (2015). Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan Kepercayaan, Tarif Pajak, dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jom FEKON* Vol.2, No.2.
- Jatmiko, N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Pajak. *Tax & Accounting Review*, Vol.1 No.1.
- Julianto, A. 2017. Pengaruh Tarif, Sosialisasi serta Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7. No. 1. hal: 67-76.
- Kamil, N. I. 2015. The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*, Vol. 6.No. 2. pp: 104-11.
- Karanta, M., Malmer, H., Munck, I., & Olsson, G. 2000. *A Citizen's Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery. Progress in Measurement and Modelling of Data from Swedish Taxpayers Survey*. Vol. 3.No. 5. pp: 1-

- 19.
- Latan, H. dan Ghozali, Imam. 2016. *Partial Least Square. Konsep Metode dan Aplikasi Menggunakan Warp PLS 5.0* Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Lely, D. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 22.No.2, hal: 1626-1655.
- Mahfud, Ratmono Dwi. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan Wrappls 3.0 untuk Hubungan Nonlinear Dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. N.D. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. 2011th Ed. Yogyakarta: Andi. 2011.
- Mir'atusholihah. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ekonomi Universitas Brawijaya*.
- Mustofa, Fauzi Achmad. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol 8, No 1*. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Nurmuntu, S. 2010. *Pengantar Perpajakan* (Ed. 2). Granit.
- Ocheni, Stephen I. 2015. Impact Analysis of Tax Policy and the Performance of Small and Medium Scale Enterprises in Nigerian Economy. *Strategic Management Quarterly*. 3(1): 71-94.
- Oktaviani, Rachmawati Meita dan Sheila Adellina. 2016. Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2, Hal: 136 - 145. ISSN :1979-4878.
- Parasuraman. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. No.1, pp: 12-40.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori Dan Kasus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pranadata, I. G. P. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu.
- Prawagis, F. D., Z.A, Z., & Mayowan, Y. 2016. Pengaruh Pemahaman Atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol.10.No.1.
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal USTJogja*. Akuntansi Dewantara. Vol.1No.1, hal:15-29.
- Rahayu, S. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Nuansa Cendekia.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Restiyanti, D., & Kristanto, A. B. 2015. Pajak Penghasilan pada UMKM Sektor Perdagangan. *Telaah Bisnis*, Vol.16 No.2, hal:85-100.
- Setiawati, L. dan, & Tjahjono., J. K. 2015. Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah No. 46 Tentang PPH Final Terhadap Pajak Penghasilan

- dan Profit PT.X. *Jurnal Gema Aktualita*, Vol.4(No.1), hal: 11-16.
- Sihombing, S. O. 2003. Understanding Knowledge Sharing Behavior: An Examination Of The Extended Model Of Theory Of Planned Behavior. *Journal The WINNERS*, Vol. 12. No.1, hal: 24-39.
- Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak*. Edisi 6. Yogyakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 4, hal: 105-121.
- Susmiatun, dan K. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Accounting Analysis Journal*, Vol.3(No.3), hal: 378-386.
- Suyanto, Suyanto dan Diana Alim Kholifah. 2016. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Pelaku UMKM Sesudah Penerapan PP No.46 Tahun 2013 (Survey Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari). *Jurnal Akuntansi* Vo.3 No.2.
- Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuliana, Rita dan Isharijadi Isharijadi. 2014. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol.3 No.2, hal:164-175.
- Yusro, Heny Wachidatul dan Kiswanto. 2014. Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Jepara. *Accounting Analysis Journal*. Vol.3 No.4, pp: 429-436.