

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN
PENURUNAN TARIF TERHADAP TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK
UMKM DI KOTA LUBUKLINGGAU**



Skripsi Oleh:

Novi Oktaviani (01031281823055)

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

KAMPUS INDRALAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN DAN
PENURUNAN TARIF TERHADAP TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK
UMKM DI KOTA LUBUKLINGGAU

Disusun oleh:

Nama : Novi Oktaviani
NIM : 01031281823055
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 14 Maret 2022



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Tanggal

Anggota

: 15 Maret 2022



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN DAN
PENURUNAN TARIF TERHADAP TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK
UMKM DI KOTA LUBUKLINGGAU

Disusun Oleh:

Nama : Novi Oktaviani
NIM : 01031281823055
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Akuntansi Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 7 April 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia, Ujian Komprehensif
Indralaya, 25 April 2022

Ketua,

Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Anggota,

Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201

Anggota,

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak
NIP. 196608201994022001

ASLI

JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

17/05 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Oktaviani

NIM : 01031281823055

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penurunan tarif terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau

Pembimbing:

Ketua : Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak

Anggota : Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 7 April 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri, dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, April 2022
Yang Membuat Pernyataan,

NOVI OKTAVIANI
NIM.01031281823055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Rasa Syukur terbaik adalah dengan selalu merasa cukup.”

“Jangan pernah menyesali apapun yang telah melewatkanmu dan apapun yang sudah kamu lewati, itu semua sudah jalannya untuk kamu bisa sampai ke titik sekarang.”

“If the plan doesn't work, change the plan don't the goal.”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- **Allah SWT**
- **Kedua Orang Tuaku**
- **Adikku**
- **Teman-temanku**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Penurunan Tarif terhadap tingkat Kesadaran Wajib Pajak UMKM di Kota Lubuklinggau”. sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program sarjana fakultas ekonomi jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM di kota Lubuklinggau yang memenuhi kriteria.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Inderalaya, April 2022

Penulis,



Novi Oktaviani

NIM.01031281823055

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini terdapat banyaknya kendala dan hambatan yang dihadapi oleh penulis. Hambatan dan kendala tersebut dapat teratasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **ALLAH SWT, The Greatest!**
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., ME** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Dr. Azwardi, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu **Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak** selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak **Drs. H. Dian Eka., S.E., MM** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA** selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
8. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak., CA** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
9. Bapak **Dr. Tertiaro Wahyudi, S.E., MAFIS., Ak** selaku dosen pembimbing akademik saya.
10. Bapak **H. Ubaidillah, M.M., Ak** selaku Dosen Pembimbing pertama yang

telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penelitian dan penyusunan skripsi saya sehingga skripsi ini selesai.

11. Ibu **Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak** selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penelitian dan penyusunan skripsi saya sehingga skripsi ini selesai.
12. Seluruh dosen akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.
13. Seluruh dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini.
14. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Inderalaya.
15. Diri saya sendiri yang selalu bangkit ketika dihadapkan rasa malas dan juga rasa ingin menyerah dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
16. Kedua orang tua saya, Papa **Amrullah** dan Mama **Halimah** yang selalu memberikan nasehat, dukungan dan semangat. Terima kasih sudah menyayangi, mendukung dan menyemangati saya ketika saya mulai kehilangan semangat.
17. Kedua adik saya **Nova Junita** dan **Hairul Rizky Gunawan** yang selalu mengacau saya tetapi selalu membuat saya bahagia ketika pulang kerumah.
18. Teman-teman **ANAKS SUHU** Devi, Bella, Seni, Ica, Pipit, Yaya, Tiara, Gina dan Shilou yang sudah menjadi tempat curcol dan berkeluh kesah,

terima kasih sudah selalu ada mengiringi perjalanan perkuliahan saya dari maba hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

19. Albert Prasetyo yang sudah menemui saya di KFC Demang sepulang test SBMPTN dan tetap menemui saya hingga selesai skripsi ini, terima kasih sudah menemani perjalanan kuliah, menyediakan pundak dan selalu menyemangati saya.
20. Yuni Adelia yang juga selalu mengiringi perjalanan perkuliahan, terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah selalu menemani dari mulai bimbingan akademik hingga bimbingan skripsi, juga teman-teman lain Riffatul, Risti, Meysi, Novel, Visca yang selalu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
21. Untuk orang-orang yang selama saya menyusun skripsi meninggalkanku, menjatuhkanku, membuatku menangis, dan meremehkanku, terima kasih karena tanpa melewati itu semua saya tidak akan bisa ada dititik sekarang.
22. Seluruh teman-teman Akuntansi Unsri 2018 yang telah memberikan bantuan, motivasi, dukungan, kritik dan saran selama masa perkuliahan yang ditempuh oleh penulis.
23. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah memberikan dukungan kepada penulis.

Palembang, April 2022
Penulis,



Novi Oktaviani
NIM 01031281823055

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SANKSI PERPAJAKAN DAN PENURUNAN TARIF TERHADAP TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA LUBUKLINGGAU

Oleh :

Novi Oktaviani

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penurunan tarif terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau. Berdasarkan metode *Convenience Sampling*, diperoleh sebanyak 90 wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau yang memenuhi kriteria.

Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *Software Statistical Program for Social* versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan dan penurunan tarif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM dalam membayar pajak. Menurut Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Lubuklinggau, terdapat peningkatan penerimaan yang cukup signifikan setiap tahunnya.

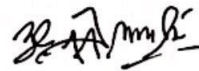
Kata Kunci : Wajib Pajak UMKM, Kualitas Pelayanan, KPP Pratama Lubuklinggau, Sanksi Perpajakan Tarif Pajak UMKM, Kesadaran Wajib Pajak UMKM, dan Penerimaan Pajak.

Ketua,



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Anggota,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317197031002

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF TAXATION SANCTIONS SERVICES AND REDUCTION OF RATES ON THE LEVEL OF TAXPAYER AWARENESS OF MSMEs IN LUBUKLINGGAU CITY

By :

Novi Oktaviani

The purpose of this study was to examine how the effect of service quality, tax sanctions and tariff reduction on the awareness level of MSME taxpayers in Lubuklinggau City. This study uses primary data in the form of distributing questionnaires to MSME taxpayers in Lubuklinggau City. Based on the Convenience Sampling method, 90 MSME taxpayers in Lubuklinggau City met the criteria.

Analysis of the data used is multiple linear regression using the Software Statistical Program for Social version 22.0. The results showed that service quality did not affect the level of awareness of MSME taxpayers in paying taxes. Tax sanctions and tariff reductions have a significant effect on the level of awareness of MSME taxpayers in paying taxes. According to the Department of Cooperatives and Small and Medium Enterprises of Lubuklinggau City, there is a significant increase in revenue every year.

Keywords : MSME Taxpayers, Service Quality, KPP Pratama Lubuklinggau, Tax Sanctions, MSME Tax Rates, MSME Taxpayer Awareness, and Tax Revenue.

Chairman,



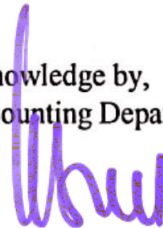
Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Member,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201

Acknowledge by,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama : Novi Oktaviani

NIM : 01031281823055

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan dan penurunan tarif terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, 25 April 2022

Ketua,



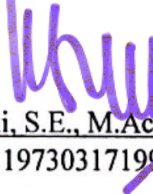
Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Anggota,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIPUS. 198207282015101201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

DATA DIRI

Nama : Novi Oktaviani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 10 Oktober 2000
Agama : Islam
Alamat : Lubuklinggau
Email : Novioktaviani284@gmail.com



Pendidikan Formal

2006 – 2012 : SD N 55 Lubuklinggau
2012 – 2015 : SMP Xaverius Lubuklinggau
2015 – 2018 : SMA Xaverius Lubuklinggau
2018 – 2022 : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

Pendidikan Non Formal

Global Science Course (GSC) Lubuklinggau 2016-2017
Rumah Belajar 17 Palembang 2018
Accounting Project 2020

Pengalaman Organisasi

Anggota Kestari IKMS Kota Lubuklinggau 2018-2019
Staff Muda BEM KM FE Unsri Divisi Porakrema 2019
Bendahara Umum IKMS Kota Lubuklinggau 2019-2020
Bendahara Umum IKMS Kota Lubuklinggau 2020-2021
DPPO IKMS Kota Lubuklinggau 2021-2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Teori Atribusi (<i>attribution theory</i>).....	10
2.2. Definisi Pajak dan UMKM.....	11
2.3. Pelayanan.....	14
2.4. Sanksi Pajak	15

2.5.	Tarif Pajak UMKM	17
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.7.	Hipotesis	25
2.8.	Alur Pikir	27
BAB III.....		28
METODE PENELITIAN		28
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	28
3.2.	Rancangan Penelitian	28
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.	Populasi dan Sampel	29
3.5.	Definisi Operasional.....	30
3.5.1.	Variabel Dependen.....	30
3.5.2.	Variabel Independen	31
3.6.	Teknik Analisis.....	33
3.7.	Uji Kualitas Data	33
3.7.1.	Uji Validitas	34
3.7.2.	Uji Reabilitas.....	34
3.8.	Uji Asumsi Klasik	34
3.8.1.	Uji Normalitas	34
3.8.2.	Uji Multikolinieritas.....	35
3.8.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9.	Uji Hipotesis.....	35
3.9.1.	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	35
3.9.2.	Uji Parameter Individu (Uji T).....	36
3.9.3.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	36
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1.	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1.	Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.1.2.	Identitas Responden	39
4.1.3.	Analisis Variabel Penelitian	39

4.2.	Pembahasan	46
4.3.	Uji Kualitas Data	46
4.3.1.	Uji Validitas	46
4.3.2.	Uji Reliabilitas	48
4.4.	Uji Asumsi Klasik	49
4.4.1.	Uji Normalitas	49
4.4.2.	Uji Multikolinearitas	50
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	51
4.5.	Uji Hipotesis	52
4.5.1.	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	52
4.5.2.	Uji Parameter Individu (Uji T)	53
4.5.3.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1.	Kesimpulan	57
5.2.	Keterbatasan Penelitian	58
5.3.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1	4
Tabel 2	6
Tabel 3	19
Tabel 4. 1	38
Tabel 4. 2	39
Tabel 4. 3	40
Tabel 4. 4	41
Tabel 4. 5	43
Tabel 4. 6	45
Tabel 4. 7	46
Tabel 4. 8	47
Tabel 4. 9	47
Tabel 4. 10	48
Tabel 4. 11	48
Tabel 4. 12	49
Tabel 4. 13	50
Tabel 4. 14	53
Tabel 4. 15	54
Tabel 4. 16	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	27
Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha mikro adalah usaha yang dibangun dan dikelola oleh seseorang atau badan usaha yang memenuhi kriteria tingkatan usaha mikro yang di atur dalam Undang-Undang Dasar. Usaha kecil adalah usaha yang didirikan oleh seseorang dimana usaha tersebut berdiri secara mandiri bukan bentukan atau cabang dari perusahaan lain juga tidak terdapat hubungan dengan usaha menengah maupun usaha besar yang sudah berdiri sebelumnya dan penghasilan yang didapatkan perusahaan telah dapat dikatakan kedalam kriteria usaha kecil yang telah diatur dalam Undang-Undang. Usaha menengah adalah usaha yang didirikan tapi ruang lingkupnya lebih luas daripada usaha kecil dimana usaha ini didirikan sendiri bukan anak dari perusahaan lain dan tidak ada terlibat pada usaha kecil ataupun usaha besar yang telah berdiri sebelumnya dan penghasilan yang didapat sudah termasuk kedalam kriteria usaha menengah yang telah diatur dalam Undang-Undang.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang setara atau mempunyai timbal balik yang seimbang terhadap apa yang telah wajib pajak kontribusikan kepada negaranya. Pelayanan yang baik juga biasanya konsisten tetap pada ukuran batas pemenuhan standar pelayanan dan dilakukan secara terus menerus. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima ataupun yang diperoleh wajib pajak yang memiliki tingkat peredaran bruto tertentu, mengeluarkan

kebijakan terbaru mengenai Pajak Unit Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan dikeluarkannya kebijakan ini diharapkan bisa mendukung perkembangan pihak yang terlibat dalam UMKM agar bisa mengetahui pentingnya memahami peraturan dan bisa berkontribusi lebih besar kedalam lingkup perekonomian Indonesia. Tarif pajak PPh final sebelumnya yaitu sebesar 1% kini diturunkan menjadi 0,5% khusus bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang beromzet maksimal Rp4,8 Milyar pertahunnya (Ariyanti, 2018).

Selain perizinan dan regulasi lain, rendahnya kesadaran akan membayar pajak pada ruang lingkup Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) kini menjadi sorotan atas permasalahan dibidang perpajakan dalam perekonomian Indonesia. Sebanyak 70 juta pelaku UMKM di Indonesia hanya 2,5% atau sekitar 1,75 juta pelaku UMKM saja yang melaporkan pajaknya. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa tidak seluruhnya pelaku UMKM paham akan peraturan perpajakan dan cara menghitung pajak yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pelaku UMKM. Hal ini tidak bisa dibiarkan terus menerus, jika pelaku UMKM terus menerus menunda untuk membayar kewajiban pajaknya maka lama kelamaan usaha yang dijalannya akan mengalami gulung tikar karena akan terlalu banyak modal yang habis untuk dibayar sebagai denda sanksi pajak. Sebenarnya, untuk menghitung pajak yang menjadi tanggung jawab tiap pelaku UMKM sangatlah mudah yaitu dengan menghitung omzet perbulan dikalikan dengan tarif PPh Final, kemudian PPh final dibayarkan paling lambat tanggal 15 tiap bulannya (Andreas, 2018).

Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Kementerian Keuangan, Yon Arsal (2018), mengungkapkan bahwa aturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini adalah pengganti dari Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 yang menjelaskan pergantian peraturan ini dikarenakan banyaknya keluhan atas tingginya tarif pajak pada saat itu. Tujuan diubahnya peraturan dan penurunan persentase tarif pajak bagi pelaku Unit Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar masyarakat dapat terdorong peran dan sertanya dalam perekonomian formal di Indonesia serta dapat dengan mudah melakukan kewajibannya sebagai pelaku UMKM. Dengan demikian, dapat mendorong penerimaan pajak menjadi lebih besar.

Yon Arsal juga mengemukakan bahwa, dengan memberi masyarakat kesempatan untuk berkontribusi dan memberikan pengetahuan akan manfaat pajak bagi masyarakat kepada pelaku UMKM, pemerintah berharap dengan fasilitas wajib pajak ini masyarakat akan bisa lebih sadar akan kewajiban pajak. Ia juga menegaskan bahwa seribu atau dua ribu akan sangat berharga dan bermanfaat. Ada tukang jamu yang dengan bangga membayar pajak, ada juga tukang bakso yang bangga membayar pajak dan ada juga tukang gorengan keliling yang juga bangga membayar pajak, karena menurut mereka semakin mereka membayar pajak maka akan semakin besar juga usaha mereka akan maju, tetapi kembali lagi pada pelaku itu sendiri dan perspektif mana yang mereka terima.

Menurut Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi, yang pertama yaitu sanksi administrasi dan kedua yaitu sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan apabila seorang wajib pajak telah melakukan pelanggaran

atas kewajiban yang telah ditentukan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 yang isinya tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (UU KUP) sanksi yang diterima oleh pelanggar yaitu berupa sanksi bunga administrasi, denda dan dapat pula berupa kenaikan pajak, sedangkan untuk sanksi pidana pelanggar mendapat sanksi berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Aniswatin, 2020).

Berdasarkan kondisi diatas adapun kendala dari wajib pajak UMKM adalah mereka memiliki usaha yang cukup besar tetapi tidak sadar akan tanggung jawab pajaknya. Pernyataan itu didukung dengan adanya hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis pada saat pra penelitian pada tanggal 25 November 2021 yang dimana ditemukan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penurunan tarif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM untuk membayar pajak, yang hasil akhirnya didapatkan bahwa ketiga variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM yang positif, hal tersebut didukung oleh data dibawah ini :

Tabel 1
Data Wajib Pajak Terdaftar yang melakukan pembayaran untuk
PP No. 23 th 2018 di Lubuklinggau

Tahun	PP 23 th 2018	Lainnya	Total
2018	394	112	506
2019	546	138	684
2020	688	157	845
2021	711	162	872

Sumber : KPP Pratama Kota Lubuklinggau, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 total wajib pajak terdaftar yang melakukan pembayaran untuk PP No. 23 th 2018 di Kota Lubuklinggau sebanyak 506 wajib pajak. Pada tahun 2019 total wajib pajaknya meningkat sebesar 142 dan totalnya menjadi 648. Pada tahun 2020 total wajib pajak berubah menjadi 845, dan pada tahun 2021 per November 2021 total wajib pajak meningkat sebanyak 27 wajib pajak dan totalnya berubah menjadi 872 wajib pajak.

Dewasa ini, pemerintah mulai melirik UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) dengan alasan bahwa jumlah UMKM yang begitu besar di Indonesia mampu menopang 90% perekonomian, bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar jumlahnya memang tidak sebanding dari sisi laba maupun peredaran brutonya, namun karena jumlahnya yang cukup banyak ini, sehingga mampu memberikan kontribusi yang begitu besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). UMKM dirasa bahwa mampu memberikan potensi yang besar terhadap peningkatan penerimaan negara, sehingga pada akhirnya diharapkan bisa menyelesaikan berbagai macam permasalahan seperti mengurangi angka kemiskinan, mengurangi jumlah pengangguran, dan ketimpangan distribusi pendapatan. Tujuan Pemerintah adalah mengajak para pelaku UMKM untuk masuk ke ranah formal supaya menjadi *tax payer*. (Elsye Vanomy, 2021). Adapun data pendukung penelitian ini dapat dilihat pada tabel mengenai perkembangan PDB UMKM di Kota Lubuklinggau sebelum penetapan persentase tarif baru.

Tabel 2
Perkembangan PDB UMKM di Kota Lubuklinggau (Dalam Ribuan Rupiah)

Jenis Usaha	Tahun						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Usaha Mikro Kecil dan Menengah	6.900.576	8.003.468	8.850.633	10.200.492	11.457.275	11.625.973	12.101.032
Rata-rata	9.877.064,14						

Sumber : Dinas Mikro Kecil dan Menengah Lubuklinggau, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 penerimaan domestik bruto kota lubuklinggau masih berada pada jumlah 6,9Milyar, kemudian pada tahun 2015 sedikit meningkat 1,1Milyar dan mencapai jumlah 8Milyar. Pada tahun 2016 penerimaan domestic bruto Kota Lubuklinggau ini meningkat tetapi tidak sebanyak peningkatan pada tahun sebelumnya dan hanya mencapai 8,8Milyar, kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan 1,3Milyar dan mencapai jumlah 10,2Milyar kemudian pada tahun 2018 UMKM di Kota Lubuklinggau juga mengalami banyak peningkatan jumlah dan peningkatan UMKM tersebut juga mempengaruhi tingkat penerimaan pada tahun 2018 menjadi 11,4Milyar, pada tahun ini juga terjadi perubahan tarif pada juli 2018 dari 1% menjadi 0,5%. Setelah ditetapkan tarif baru yang mempengaruhi penerimaan pada tahun 2018 hal tersebut juga mempengaruhi penerimaan pada tahun 2019. Meningkatnya kasus covid-19 pada tahun 2019 ini mengakibatkan peningkatan penerimaan tidak setinggi pada tahun-tahun sebelumnya dan jumlah penerimaan ditahun 2019 menjadi 11,6Milyar. Pada tahun 2020 peningkatan penerimaan mengalami kenaikan lebih tinggi dari 11,6Milyar menjadi 12,1Milyar.

Setelah terjadinya penurunan tarif beberapa wajib pajak melakukan konsultasi dan beberapa melakukan pembayaran karena kebutuhan administrasi usaha. Namun, beberapa wajib pajak menilai penurunan tarif 0,5% ini dianggap menarik, karena persebaran informasinya lebih tinggi daripada saat pemberlakuan PP 46/2013 dengan tarif 1%. Hal ini mendorong wajib pajak untuk mencoba datang ke kantor pajak ataupun melakukan konsultasi via *online* untuk menanyakan bagaimana penerapan PP 23/2018 ini terhadap pengusaha UMKM. Sesuai dengan tujuan diterbitkannya PP 23/2018 yaitu mendorong pelaku UMKM semakin berperan aktif dalam kegiatan ekonomi formal dengan kemudahan pembayaran pajak dan tarif yang lebih baik (Adi Kurnia Hermawan, 2020).

UMKM di kota Lubuklinggau semakin hari terus mengalami peningkatan, maka perlu dilakukan penelitian untuk menyatakan kebenaran dan mengetahui tingkat kesadaran pelaku UMKM di kota Lubuklinggau akan tanggung jawab pajak mereka, mencari bagaimana pengaruh setelah ditetapkan tarif baru terhadap penerimaan di Kota Lubuklinggau, dan sudah mengetahui mengenai dampak positif yang akan mereka dapat apabila mereka taat aturan perpajakan serta sanksi yang akan mereka terima jika melakukan pelanggaran. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kesadaran wajib pajak UMKM di Kota Lubuklinggau, kualitas pelayanannya dan tingkat pengetahuan akan peraturan perpajakan bagi pelaku UMKM. Atas penyampaian dan argumen diatas maka, peneliti akan melanjutkan penelitian lebih dalam lagi terkait dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN**

TURUNNYA TARIF TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA LUBUKLINGGAU”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak UMKM baik yang sudah taat pajak maupun yang masih melanggar?
2. Bagaimana pengaruh sanksi yang diterima oleh wajib pajak UMKM jika mereka terus menerus tidak sadar akan tanggung jawab pajak mereka?
3. Bagaimana pengaruh dari diturunkannya tarif terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak UMKM baik yang sudah taat pajak maupun yang masih melanggar.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari sanksi yang diterima oleh wajib pajak UMKM jika mereka tidak patuh akan peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Untuk mengetahui pengaruh dengan diturunkannya tarif pajak, tingkat kesadaran pajak sudah meningkat atau masih pada tingkat yang sama seperti tahun-tahun sebelumnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari dilakukannya Penelitian ini adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber wawasan dan informasi bagi peneliti selanjutnya, mengenai masalah tentang mengapa pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan penurunan tarif pajak berpengaruh terhadap tingkat kesadaran wajib pajak UMKM.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada wajib pajak UMKM untuk dijadikan gambaran dan patokan bagi pelaku UMKM agar mereka dapat secara rutin membayar tanggung jawab pajak usahanya dan mengetahui dampak yang akan terjadi pada usaha mereka jika terus menerus menunda untuk membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kurnia Hermawan, M. R. R. (2020). *Pengaruh Perubahan Tarif Pph Umkm Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Di Kpp Pratama Boyolali* (Pp. 1–16).
- Andreas, D. (2018). *Pemerintah Akhirnya Turunkan Pph Final Umkm Jadi 0,5 Persen - Tirto.Id*. 22/06/2018.
- Aniswatin, Afifudin, & Junaidi. (2020). E-Jra Vol. 09 No. 02 Februari 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-Jra*, 09(02), 47–57.
- Annisa, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Wpb) Koperasi Dalam Membayar Pajak Studi Kasus Pada Koperasi Di Kota Pangkalpinang*. 7(1), 13–21.
- Ariyanti, F. (2018). *Memahami Pajak Umkm, Keuntungan, Dan Cara Perhitungannya*. Cermati.Com.
- Ascarya. (2017). Analytic Network Process (Anp): Pendekatan Baru Studi Kualitatif. *Seminar Intern Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Di Universitas Trisakti*.
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *E-Jurnal Akuntansi*.

- Cindy, J., & Yenni, M. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review, 1*, 51.
- Dan, K., Umkm, M., & Kota, D. I. (2020). *Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha. 2(2)*, 372–392.
- Elsye Vanomy, A. (2021). Analisa Dampak Kebijakan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan (Pph) Final Untuk Umkm Terhadap Penerimaan Pajak Negara Di Kota Batam Prov. Kepri. *Profit, 15(02)*, 1–13.
- Hafizah. (2021). Aktiva Jurnal Akuntansi Dan Investasi, Vol 4, No.1, Mei 2020. *Aktiva Jurnal Akuntansi Dan Investasi, 6(1)*, 69–80.
- Hakim, F. (2018). Umkm Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Manado. *Umkm Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Manado*.
- Lazuardini, E. R., Susyanti, H. J., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Selatan). *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen, 25–34*.
- Lestari, Steffi Mediawahyu, And A. D. (2020). Tax Administration On Taxpayer Compliance (Empirical Study. *Dijms, 1(5)*, 732–739.

- Oliver, J. (2019). Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2016). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 2, 456–473.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3),
- Pujiwidodo, D. (2016). *Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Undang-Undang Juga Dengan Pandangan , Gambaran Atau*. 1(1), 92–116.
- Putra, A. F. (2017). Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal. In *Rekayasa Sains*.
- Suriambawa, A., & Ery Setiawan, P. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Utama, I. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*.