

Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember

The Influence of Trust on Tax Authorities and Quality of Fiskus Service on Taxpayer Compliance of SMEs in Jember

Ira Rikawati

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: ricka_ira@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada aparat pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Data penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember karena jika citra aparat pajak di mata wajib pajak baik, maka kepercayaan kepada aparat pajak juga akan meningkat dan akhirnya akan meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Kepercayaan kepada Aparat Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus

Abstract

The purposes of this research is to examine the influence of trust on tax authorities and quality of fiskus service on taxpayer compliance of SMEs in Jember. The data of this research were taken through the distribution of questionnaires to taxpayers that are specific in micro, small, medium business entrepreneurs that listed on KPP Pratama Jember. Sample collection methods used in this research was convenience sampling. This research used multiple linear regression analysis to test data research with level of significant 0,05. The result showed that trust on tax authorities have positive influence on taxpayer compliance of micro, small, and medium business (SMEs) in Jember because if taxpayer have a good image of tax authorities, so that taxpayer trust on tax authorities may increase and then the tax payer compliance in paying taxes will also increase. Quality of fiskus service have positive influence on taxpayer compliance of micro, small, and medium business (SMEs) in Jember because a good service whom given by fiskus will increase satisfaction received by taxpayer and then the taxpayer compliance in paying taxes will also increase.

Keywords : Taxpayer Compliance of SMEs, Trust on Tax Authorities, Quality of Fiskus Service

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai belanja negara dan pembangunan nasional guna mencapai kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sumber penerimaan negara terbesar berasal dari kontribusi penerimaan perpajakan.

Tax ratio (rasio pajak) merupakan jumlah perbandingan antara penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Rendahnya *tax ratio* disebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk

meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) agar penerimaan pajak maksimal, antara lain ialah upaya ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang dilaksanakan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru (Arum, 2012).

Sebagaimana disajikan pada Tabel 1, *tax ratio* Indonesia dari tahun 1993 hingga tahun 2012 tidak mengalami kenaikan yang besar bahkan pada tahun 1996, 2003, dan 2009 *tax ratio* Indonesia mengalami penurunan. *Tax ratio* Indonesia pada tahun 2012 hanya sebesar 12,3 persen, jika memasukkan pajak daerah pun *tax ratio* Indonesia masih dikisaran 15 persen (www.pajak.go.id).

Lambannya kenaikan *tax ratio* salah satunya dikarenakan masih adanya kasus kebocoran pajak terkait dengan belum baiknya pengelolaan potensi pajak yang masih dirongrong pungutan liar, suap dan korupsi pajak (Berita Pajak, 4 Mei 2010 dalam Dewinta, 2012) sehingga menyebabkan persepsi negatif masyarakat terhadap pengelolaan pajak di negeri ini (Dewinta, 2012).

Tabel 1. Tax Ratio Indonesia 1993-2012

Tahun	Tax Ratio (%)
1993	10,95 ¹
1994	10,77 ¹
1995	11,21 ¹
1996	10,33 ¹
1997	10,32 ¹
1998	10,50 ¹
1999	10,29 ¹
2000	10,16 ¹
2001	12,80 ¹
2002	13,05 ¹
2003	11,83 ¹
2004	12,34 ¹
2005	12,46 ¹
2006	12,16 ¹
2007	12,43 ¹
2008	13,30 ¹
2009	11,43 ¹
2010	11,57 ¹
2011	12,11 ¹
2012	12,30 ²

Sumber: 1) www.pajak.go.id dalam Dewinta (2012)

2) www.pajak.go.id

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kecilnya rasio pajak sangat ironis jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Dari tahun ke tahun tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia terus menunjukkan tren yang positif terutama dalam sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) (Putri, 2013). Menurut hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) Propinsi Jawa Timur, jumlah pelaku UMKM di Jawa Timur mencapai 6,8 juta. Dari angka tersebut, Kabupaten Jember memiliki kontribusi sebesar 424.151 usaha dan menjadi penyumbang terbesar jumlah UMKM di Jawa Timur (www.memotimuronline.com).

Apabila tingkat pertumbuhan UMKM juga diimbangi dengan tingkat kepatuhan pajak pemilik UMKM dengan mendaftarkan usahanya agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka angka penerimaan pajak akan meningkat sehingga *tax ratio* Indonesia juga akan mengalami kenaikan.

Putri (2013) menyatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan UMKM dalam memiliki NPWP adalah kepercayaan terhadap aparat pajak. Banyaknya kasus terkait penyalahgunaan dana pajak yang melibatkan aparat pajak menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat perpajakan menjadi semakin menurun. Mereka beranggapan bahwa nantinya uang pajak yang akan dibayarkan hanya akan digunakan untuk kepentingan pribadi aparat pajak itu sendiri dan hanya sedikit sekali uang pajak yang digunakan dalam pembangunan negara. Sehingga lebih baik mereka melakukan penghindaran pajak dengan tidak mendaftarkan dirinya menjadi Wajib Pajak.

Penelitian lain yang berkaitan dengan kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu diantaranya Sari (2010) yang menemukan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2005) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan *tax professional* dalam pelaporan pajak badan pada perusahaan industri manufaktur di Surabaya menyimpulkan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, dalam Rajif, 2012).

Pelayanan sering kali dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan instansi pemerintahan atau organisasi (Boediono dalam Novelia, 2009). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri, pelayanan pada instansi pemerintahan terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan. Namun, pembaharuan dari sisi paradigma dan format pelayanan tersebut masih belum dapat dikatakan memuaskan, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang

termarginalisasi dalam kerangka pelayanan (Sinambela dalam Novelia, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di daerah Cirebon. Namun, Suryadi (2006) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan perpajakan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Rajif (2012).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1 : kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H2: kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber yang diperoleh langsung dari UMKM di Kabupaten Jember. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini berasal KPP Pratama Jember. Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini yaitu dengan metode survei (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Dalam mengukur pendapat responden, peneliti menggunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Convenience Sampling* atau pemilihan sampel berdasarkan kemudahan. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel UMKM dengan kriteria sebagai berikut:

- Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- Terdaftar di KPP Pratama Jember hingga tahun 2013.
- Usaha yang termasuk dalam wajib pajak PP Nomor 46 Tahun 2013.

Peneliti telah menyebarkan secara langsung sebanyak 100 kuesioner kepada pengusaha UMKM yang termasuk dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 dan berada di wilayah

Kabupaten Jember. Namun, setelah proses penyebaran kuesioner dilakukan ternyata tidak seluruhnya kuesioner tersebut dapat diolah maupun kembali. Jumlah kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 42 kuesioner.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen), yaitu kepercayaan pada aparat pajak (X_1) dan kualitas pelayanan fiskus (X_2) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
 α = Constanta
 β_1, β_2 = Koefisien garis regresi
 X_1 = Kepercayaan pada Aparat Pajak
 X_2 = Kualitas Pelayanan Fiskus
e = *error* / variabel pengganggu

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam mengetahui tanggapan atau jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Tabel 2. berikut ini memuat hasil pengolahan data statistik deskriptif variabel penelitian.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Kepercayaan kepada Aparat Pajak (X_1)	42	2,20	5,00	3,6476	0,76867
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)	42	2,40	5,00	3,6476	0,59232
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	42	2,67	5,00	3,9841	0,69044

Sumber: data primer, diolah 2014

Menurut tabel 2 dapat dilihat bahwa variabel kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6476. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan masalah kepercayaan kepada aparat pajak.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6476. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan jawaban setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan fiskus. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 3,9841. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dianggap sah atau valid, apabila pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2011). Valid atau tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui dari hasil uji signifikansi. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (dalam hal ini r tabel sebesar 0,3044), maka pertanyaan dalam kuesioner tersebut dianggap sah atau valid (Ghozali, 2011).

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan untuk pengukuran validitas kuesioner masing-masing variabel menunjukkan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dicapai harus lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,3044. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa kuesioner tersebut dinyatakan valid atau sah.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil. Suatu variabel dapat dianggap reliabel apabila nilai dari *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally dalam Ghozali, 2011).

Dari tabel 4, tersebut dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas untuk ketiga variabel menunjukkan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	KPC 1	0,890	0,3044	Valid
	KPC 2	0,355	0,3044	Valid
	KPC 3	0,782	0,3044	Valid
	KPC 4	0,918	0,3044	Valid
	KPC 5	0,904	0,3044	Valid
X2	KUA 1	0,657	0,3044	Valid
	KUA 2	0,580	0,3044	Valid
	KUA 3	0,759	0,3044	Valid
	KUA 4	0,393	0,3044	Valid
	KUA 5	0,485	0,3044	Valid

Y	KEP 1	0,762	0,3044	Valid
	KEP 2	0,753	0,3044	Valid
	KEP 3	0,860	0,3044	Valid

Sumber: data primer, diolah 2014

Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,854	Reliabel
X2	0,676	Reliabel
X3	0,643	Reliabel

Sumber: data primer, diolah 2014

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilaksanakan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 maka data tersebut terdistribusi secara normal, begitu pula sebaliknya.

Hasil uji normalitas menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,803 dan signifikan pada 0,539. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa data residual terdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari korelasi antar variabel independen.

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari kedua variabel kurang dari 10. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas atau korelasi antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana terjadi perbedaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Suatu model regresi yang baik ialah tidak terjadi heteroskedastisitas melainkan terjadi homoskedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, maka digunakanlah uji statistik glejser.

Berdasarkan hasil uji glejser dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Hal ini dapat diketahui dari nilai probabilitas signifikansi pada kedua variabel independen yang lebih besar dari 0,05, yaitu pada variabel kepercayaan

kepada aparat pajak nilai signifikansinya sebesar 0,680 dan pada variabel kualitas pelayanan fiskus nilai signifikansinya sebesar 0,844.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan dapat dilihat dalam tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	1,276
Kepercayaan kepada Aparat Pajak	0,305
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,437

Sumber: data primer, diolah 2014

Berdasarkan tabel 5, hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka persamaan regresi dapat diketahui sebagai berikut:

$$Y = 1,276 + 0,305 X_1 + 0,437 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- X_1 = Kepercayaan kepada Aparat Pajak
- X_2 = Kualitas Pelayanan Fiskus
- e = error

Uji Statistik F

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

Dari uji statistik F didapat bahwa nilai F hitung sebesar 13,986 lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 3,24. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan kepada Aparat Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UMKM.

Uji Statistik t

Uji statistik t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan *level of significant* (α) 0,05.

Dari hasil uji statistik t dapat dinyatakan bahwa: Variabel kepercayaan kepada aparat pajak memiliki nilai t hitung sebesar 2,152. Hal ini menunjukkan nilai t hitung $2,152 > t$ tabel 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha UMKM di Kabupaten Jember.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t hitung sebesar 2,375. Hal ini menunjukkan nilai t hitung $2,375 > t$ tabel 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha UMKM di Kabupaten Jember.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, didapatkan nilai koefisien regresi variabel kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kabupaten Jember adalah positif sebesar 0,305. Sedangkan hasil uji statistik t didapatkan nilai t hitung sebesar 2,152 > nilai t tabel dengan $df = 40$ pada $\alpha = 0,05$ sebesar 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kabupaten Jember atau H_1 diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan kepada aparat pajak, maka kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember akan meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2010) dan Suliestyawaty (2012). Sari (2010) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh aparat pajak dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena kepercayaan adalah dasar untuk suatu tindakan. Apabila wajib pajak beranggapan bahwa aparat pajak bersikap oportunis atau menguntungkan dirinya sendiri, maka wajib pajak akan enggan untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan karena mereka beranggapan bahwa pajak yang mereka bayarkan akan diselewengkan oleh aparat pajak, bukan dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat. Namun, apabila citra aparat pajak di mata wajib pajak baik, maka kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak juga akan meningkat dan akhirnya akan meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan sebaran kuesioner didapatkan hasil bahwa responden atau UMKM di Kabupaten Jember masih ragu-ragu terhadap kejujuran aparat pajak dalam mengungkapkan keadaan yang sebenarnya, responden masih ragu-ragu kepada aparat pajak dalam bertindak oportunis, dan responden juga memiliki keraguan kepada aparat pajak tentang keterbukaan dalam penerimaan dan pengelolaan dana pajak. Sehingga hal ini perlu mendapat perhatian dari aparat pajak agar memperbaiki citra atau asumsi mereka di mata wajib pajak. Karena apabila citra aparat pajak masih buruk menurut wajib pajak, maka wajib pajak cenderung akan melakukan penghindaran dalam

kewajiban perpajakannya sehingga dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, didapatkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kabupaten Jember adalah positif sebesar 0,437. Sedangkan hasil uji statistik t didapatkan nilai t hitung sebesar $2,375 >$ nilai t tabel dengan $df = 40$ pada $\alpha = 0,05$ sebesar 1,6839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kabupaten Jember atau H_2 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Jatmiko (2006) dan Rajif (2012). Apabila tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus semakin baik, misalnya dengan pelayanan yang ramah, cepat, fasilitas kantor pajak yang baik dan nyaman, sesuai dengan keinginan wajib pajak serta selalu memperhatikan keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Sehingga hal tersebut juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan sebaran kuesioner didapatkan hasil yaitu responden atau UMKM di Kabupaten Jember sebagian besar telah beranggapan bahwa fiskus telah memberikan pelayanan pajaknya dengan baik kepada wajib pajak. Meskipun wajib pajak sudah menilai pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus baik, namun sebanyak 45% responden masih menjawab tidak setuju pada sosialisasi dan informasi tentang perpajakan yang diberikan oleh fiskus telah membantu dalam memahami hak dan kewajiban selaku wajib pajak.

Hal ini perlu mendapat perhatian dari aparat pajak agar kegiatan sosialisasi perpajakan lebih ditingkatkan lagi terutama bila ada peraturan atau kebijakan pajak yang baru. Sehingga wajib pajak dapat lebih memahami tentang hak dan kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak pernah mendapat sosialisasi dan informasi secara langsung dari aparat pajak, maka tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajibannya dalam membayar pajak juga akan rendah dan pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel yaitu

kepercayaan kepada aparat pajak secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan kepada aparat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh positif pula terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jember.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain yaitu

1. Peneliti tidak selalu mendampingi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga dikhawatirkan responden menjawab secara asal jika terdapat pertanyaan yang kurang dimengerti. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memakai metode pengumpulan data lainnya.
2. Peneliti menggunakan rumus Slovin dalam metode *convenience sampling* karena pada awalnya peneliti bermaksud untuk menggunakan metode *random sampling* namun terkendala karena peneliti tidak dapat memperoleh data daftar UMKM yang terdaftar di KPP Jember. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menyesuaikan metode sampling dengan memastikan data populasi yang diperoleh.
3. Peneliti tidak mengkhususkan obyek penelitian pada usaha perseorangan atau badan. Oleh karena itu, sebaiknya penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama sebaiknya lebih mengkhususkan obyek penelitian pada usaha perseorangan atau badan.

Daftar Pustaka

- 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)*. Skripsi Program S1 Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Dewinta, Rinta Mulia. 2012. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Program S1 Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

- Novelia, Kiki Rizki. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Adminidtrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kota Depok)*. Skripsi Program S1 Ilmu Administrasi Fiskal. Universitas Indonesia.
- Putri, Wike Puspasari. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Batu)*. Jurnal Universitas Brawijaya.
- Rajif, Mohamad. 2012. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon*. Jurnal Universitas Gunadarma.
- Sari, Yohana Yustika. 2010. *Pengaruh Kepercayaan kepada Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Banjarmasin)*. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemenn*. Volume IX, Nomor 3, Tahun 2010.
- Siahaan, Fajar OP. 2005. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Tax Professional dalam Pelaporan Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Surabaya*. Disertasi Universitas Airlangga Surabaya.
- Sulistyawaty, Ayomy Dian. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penerapan Self Assesment System di Kabupaten Jember*. Skripsi Program S1 Akuntansi Universitas Jember.
- Suryadi. 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik. Volume 4, Nomor 1, April 2006.
- Memo Timur Online, 2013. *Terbesar se Jatim Ada di Jember*. 17 Maret 2014. <http://memotimuronline.com/berita-umkm-terbesar-se-jatim-ada-di-jember.html#ixzz2wAJDRtzp>
- http://www.pajak.go.id/Rasio_Pajak_Indonesia_Tidak_Kalah_dengan_Rasio_Pajak_Negara-Negara_Berkembang_lainnya_Direktorat_Jenderal_Pajak.htm. 27 Februari 2014.

