

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN MORAL WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN MOJOKERTO

Chadinamin Fadhilatil Maula*)

M. Cholid Mawardi **)

Hariri *)**

Email : chadinamin123@gmail.com

Universitas Islam Malang

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Tax Sanctions, Service Quality and Moral of Taxpayers on UMKM Taxpayer Compliance in Mojokerto Regency. This type of research is quantitative research. The population used in this study were UMKM users who were registered at the Department of Cooperatives and Micro Enterprises in Mojokerto Regency. The sampling technique used in this study is the Slovin formula and obtained a total sample of 100 respondents. The data collection method in this study used a questionnaire because the data collection techniques were carried out by giving a number of questions and written statements to respondents. Research data and hypotheses in this study were analyzed using SPSS 16.0. The results of this study indicate that the variables of tax sanctions, service quality and morality of taxpayers have an effect on tax compliance for UMKM.

Keywords: *Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Morals, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan aspek penting bagi kelangsungan perekonomian negara. Pajak merupakan sumber utama dana penerimaan dalam negeri, karena tanpa pajak negara ini tidak akan dapat melakukan pembangunan. Dalam pembangunan Indonesia, pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk kebutuhan pelaksanaan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dalam membiayai pengeluaran pemerintah dibutuhkan penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saja akan tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 diterapkan, yang merubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dimana wajib pajak dituntut berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain dengan *self assessment system*, strategi pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak, pemerintah juga menerapkan sanksi perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi dan ditaati atau dapat diartikan sanksi perpajakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang tidak taat peraturan perpajakan. Sanksi pajak akan memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa peraturan perpajakan akan dipatuhi. Wajib pajak akan patuh karena mereka mempertimbangkan adanya sanksi yang diterapkan supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Mardiasmo, 2016:62).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan petugas pajak (*fiskus*) yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang mana nanti akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen. Apabila petugas pajak (*fiskus*) memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, maka para wajib pajak tersebut akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Arifin dan Nasution 2017).

Selain sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan, moral wajib pajak juga menjadi faktor kepatuhan wajib pajak. Moral wajib pajak merupakan suatu sikap yang berasal dari masing-masing individu. Moral wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seseorang yang memiliki moral wajib pajak yang baik akan menjadi motivasi bagi dirinya untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini berarti dorongan dari dalam diri individu mampu menumbuhkan kesadaran dari setiap wajib pajak untuk berkontribusi kepada negara yaitu dengan membayar pajak. Moral wajib pajak disebabkan karena membayar pajak merupakan suatu aktivitas yang tidak jauh dari kondisi atau tingkah laku wajib pajak itu sendiri.

Pada anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) penerimaan perpajakan di Indonesia tahun 2018 sebesar Rp 1.548,5 triliun sedangkan pada anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) pada tahun 2019 meningkat menjadi Rp 1.786,4 triliun (www.kemenkeu.go.id). Selain penerimaan pajak, perekonomian Indonesia juga di dominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Jumlah unit usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) sampai dengan tahun 2018 berjumlah 64.194.057 unit yang terbagi atas usaha mikro berjumlah 63.350.222 unit, usaha kecil berjumlah 783.132 unit, dan usaha menengah berjumlah 60.702 (www.depkop.go.id).

Banyaknya pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) apabila diperhatikan bisa menjadi potensi yang akan berdampak pada peningkatan perilaku kepatuhan wajib pajak. Pemerintah harus lebih memperhatikan sektor UMKM dengan serius. Peranan UMKM dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam perencanaan kebijakan di bidang perpajakan. Dari tahun ke tahun tingkat pertumbuhan UMKM di Indonesia terus menunjukkan gaya yang positif terutama dalam UMKM karena sampai saat ini pun jumlah UMKM di Jawa Timur terus mengalami peningkatan, termasuk di Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti lebih lanjut penelitian yang tidak konsisten yaitu tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan latar

belakang diatas, maka tertarik dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan judul : **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto”**

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kerangka Teoritis

Pajak

Definisi pajak Soemiro. Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum. Yang kemudian oleh beliau dilakukan penyesuaian definisi sebagai berikut : ”Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya dipergunakan *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha kecil mikro dan menengah dalam meningkatkan kemampuan, kesempatan dan perlindungan pemerintah perlu memberdayakan 2 cara, yakni : (1) Mendukung pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah seperti penumbuhan iklim usaha. (2) Pembinaan dan pembangunan usaha mikro, kecil, dan menengah. Usaha mikro kecil menengah merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah pertumbuhan perekonomian di suatu negara maju maupun negara berkembang. Salah satunya yaitu memberi kesempatan bekerja serta menjadi sumber pendapatan masyarakat, distribusi pendapatan serta pengembangan perekonomian pada pedesaan.

Sanksi Perpajakan

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Tujuan dari sanksi perpajakan yaitu untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya” (Mardiasmo, 2016:62).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan wajib pajak serta tersedianya fasilitas fisik seperti sarana komunikasi yang memadai. Disamping itu juga, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak (*fiskus*).

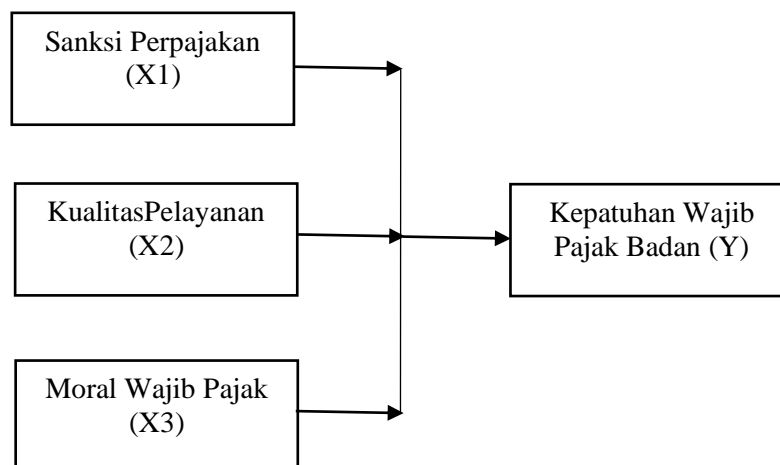
Moral Wajib Pajak

“Moral wajib pajak merupakan motivasi yang muncul pada individu untuk membayar pajak. Motivasi moral wajib pajak ini timbul dari keyakinan wajib pajak untuk berkontribusi pada negara atau kesediaannya dalam menjalankan kewajiban perpajakannya” (Widodo, 2010:9). Moral pajak merupakan faktor yang menentukan dan menjelaskan mengapa orang jujur dalam masalah perpajakan (Cahyonowati, 2011). Teori yang berkaitan dengan moral wajib pajak yaitu *theory of moral reasoning*. Maksud dari *theory of moral reasoning* dalam kepatuhan pajak menyatakan keputusan moral terutama yang dipengaruhi oleh perlakuan terhadap sanksi pada tingkat *moral reasoning* yang rendah, issue keadilan pada tingkat yang tertinggi, dan diharapkan akan adanya keadilan pada tingkat moderat. Apabila wajib pajak lebih menggunakan moral dalam pengambilan keputusan membayar pajaknya, maka akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak yang lain. Wajib pajak dengan tingkat moral yang sama namun memiliki tindakan yang berbeda akan memiliki reaksi yang berbeda pula terhadap kepatuhan wajib pajak (Jayanto, 2011).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan motivasi suatu organisasi atau seseorang kelompok untuk melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan Undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman serta penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melaksanakan aturan-aturan perpajakan yang telah ditentukan oleh pemerintah (Tiraada, 2013).

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2015:13). Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan wilayah atau tempat yang mana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Mojokerto yang beralamat di Jl. Jayanegara No. 16 Margelo Meri Kec. Magersari Mojokerto.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai pada bulan November 2019 - Maret 2020

Populasi

Populasi adalah seluruh wilayah atau kumpulan yang terdiri dari banyak elemen-elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2014:87). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Mojokerto.

Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang dipilih. Adapun cara yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah rumus Slovin (Umar, 2003:141) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan yaitu 10% atau 0.1

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh pertama kali dan diorganisasikan sendiri oleh peneliti (Sanusi, 2014:104). Sumber data primer ini diperoleh secara langsung dari responden dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Mojokerto.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner. Menurut Sugiyono (2015:230) kuisioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden. Kuisioner yang diberikan kepada responden terdiri dari beberapa pernyataan dalam bentuk skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (Sugiyono, 2015:168).

HASIL PENELITIAN

Statistik Deskriptif

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP	100	10	20	17,96	1,681
KP	100	12	25	20,02	2,165
MWP	100	25	35	29,73	2,187
KWP	100	24	45	36,64	3,083
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

- Berdasarkan tabel 4.5 diatas, telah disajikan peneliti data statistik deskriptif variabel penelitian yang meliputi nilai minimum, nilai maksimum , rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.
1. Variabel Sanksi Perpajakan setelah dilakukan pengujian dengan uji statistik deskriptif memiliki nilai minimum sebesar 10 ; nilai maksimum 20 ; *mean* sebesar 17,96 ; dengan standar deviasi 1,681.
 2. Variabel Kualitas Pelayanan setelah dilakukan pengujian dengan uji statistik deskriptif memiliki nilai minimum sebesar 12 ; nilai maksimum 25 ; *mean* sebesar 20,02 ; dengan standar deviasi 1,681.
 3. Variabel Moral Wajib Pajak setelah dilakukan pengujian dengan uji statistik deskriptif memiliki nilai minimum sebesar 25 ; nilai maksimum 35 ; *mean* 29,73 ; dengan standar deviasi 2,187.
 4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak setelah dilakukan pengujian dengan uji statistik deskriptif memiliki nilai minimum 24 ; nilai maksimum 45 ; *mean* sebesar 36,64 ; dengan standar deviasi 3,083.

Uji Normalitas

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	2.48116329
Most Extreme	Absolute	.114
Differences	Positive	.114
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149

Tabel diatas, dapat diketahui bahwa perolehan nilai K-S 1,139 dengan nilai signifikansi sebesar K-S 0,149. Pada variabel tersebut terdapat nilai signifikansi >0,05 yang berarti bahwa variabel tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Sanksi Perpajakan (X_1)	0,989	1,01	Non Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,986	1,01	Non Multikolinieritas
Moral Wajib Pajak (X_3)	0,993	1,00	Non Multikolinieritas

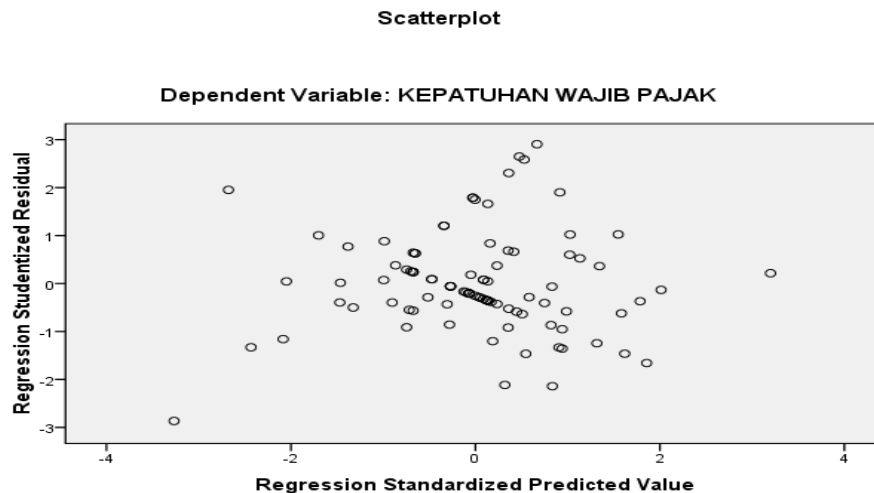
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* ketiga variabel independen lebih besar dari 0,10 yang artinya tidak ada korelasi antar variabel independen. Nilai *VIF* ketiga variabel independen lebih kecil atau kurang dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.10

Hasil Uji Heterokedastisitas



Model regresi yang baik yaitu model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas seperti titik-titik pada scatterplot menyebar diatas dan dibawah atau disekitar 0 serta tidak membentuk pola tertentu. Dari grafik scatterplot diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar diatas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya adalah tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi di penelitian ini, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan masukan variabel Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Moral Wajib Pajak.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.11

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	7.044	4.751		1.483	.141
SANKSI PERPAJAKAN	.370	.151	.202	2.445	.016
KUALITAS PELAYANAN	.286	.117	.203	2.454	.016
MORAL WAJIB PAJAK	.721	.117	.506	6.143	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan tabel diatas, persamaan regresi linier berganda yang dilihat adalah nilai dalam kolom B, pada baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien dari variabel independen. Dari hasil analisis regresi linier berganda maka persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan yaitu :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$\text{Maka, KWP} = 7,044 + 0,370\text{SP} (\text{sig } 0,016) + 0,286\text{KP} (\text{sig } 0,016) + 0,721\text{MWP} (\text{sig } 0,000) + e$$

Uji Hipotesis

Uji Simultan (f)

Tabel 4.12

Hasil Uji f

ANOVA^p

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	331.579	3	110.526	17.410	.000 ^a
Residual	609.461	96	6.349		
Total	941.040	99			

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji f menunjukkan nilai f sebesar 17,410 dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan moral wajib pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594 ^a	.352	.332	2.520

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,594. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan moral wajib pajak berpengaruh sebesar 59,4 % terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan 40,6 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.044	4.751		1.483	.141
SANKSI PERPAJAKAN	.370	.151	.202	2.445	.016
KUALITAS PELAYANAN	.286	.117	.203	2.454	.016
MORAL WAJIB PAJAK	.721	.117	.506	6.143	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t sebesar 2,445 dan nilai signifikansi t sebesar 0,016 yang mana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa “Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto” diterima.

Dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_{1a} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan kata lain, apabila semakin efektif sanksi perpajakan di sosialisasikan maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Marjan (2014), Susmita dan Supadmi (2016), Kurniawan (2017), Marchori (2018), Adi (2018), Sista (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak mengetahui bahwa sanksi perpajakan merupakan hukuman negatif terhadap wajib pajak yang secara sengaja tidak melakukan kewajibannya, karena tidak ingin mendapatkan hukuman tersebut maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t 2,454 signifikansi t sebesar 0,016 dimana angka signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

“Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto” diterima.

Dalam pengujian ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_{1b} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan mengidentifikasi bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik pula. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (*fiskus*) kepada wajib pajak merupakan faktor pendorong bagi wajib pajak itu sendiri. Karena dengan hal ini, wajib pajak dapat secara langsung menilai dan merasakan apakah pelayanan yang diberikan dapat diandalkan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Marjan (2014), Susmita dan Supadmi (2016), Rabsanjani (2018). Namun tidak konsisten dengan hasil penelitian dari Marchori (2018) dan Sista (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak tidak menjadikan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik maupun buruk mutu pelayanan petugas pajak tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

3. Pengaruh Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel moral wajib pajak memiliki nilai t 6,143 signifikansi t sebesar 0,000 dimana angka signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa “Moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto” diterima.

Dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_{1c} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila moral wajib pajak sudah melekat pada dirinya untuk melakukan kewajiban perpajakannya maka terciptalah kepatuhan wajib pajak yang baik. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2017), Rabsanjani (2018), Nabila (2019). Namun tidak konsisten dengan hasil penelitian dari Sista (2019) yang menyatakan bahwa moral wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang mana moral wajib pajak tidak memiliki dampak bagi kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Moral Wajib Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif sanksi perpajakan maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak pun akan ikut tinggi.
4. Moral wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa apabila wajib pajak sudah melekat pada dirinya untuk melakukan kewajiban perpajakannya maka terciptalah kepatuhan wajib pajak yang baik.

Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan lebih mengembangkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena masih banyak variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, misalnya sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak.
2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian instansi lainnya seperti di Kantor Pelayanan Pajak yang mana juga terdapat data wajib pajak UMKM.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan metode pengambilan data dengan teknik wawancara untuk memperoleh data yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan*. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi, 3(2).
- Cahyonowati, N. (2011). Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, 15(2), 161-177.
- Jayanto, P. Y. (2011). *Faktor-faktor ketidakpatuhan wajib pajak*. Jurnal Dinamika Manajemen, 2(1).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Nabila, Z. D., & Isroah, I. (2019). *Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 8(1)*.
- Rabsanjani, F. (2018). *Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel (Wajib Pajak Hotel Yang Berada Di Kabupaten Sleman, Yogyakarta)*.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2014). *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, Metodologi Penelitian*.
- Sasmita, S. N. A. (2015). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Kota Semarang)*. Journal Of Accounting, 1(1).
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiraada, T. A. (2013). *Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wpop di kabupaten minahasa selatan*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3)

Umar, Husein (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Widodo, Widi, 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta

-----, www.kemenkeu.go.id (diakses 28 November 2019)

-----, www.depkop.go.id(diakses 28 November 2019)

-----, www.pajakonline.com (diakses 29 November 2019)

*) Chadinamin Fadhilatil Maula adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

***) M. Cholid Mawardi adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.

****) Hariri adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.