

**PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM *E-BILLING*, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN PELAKSANAAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK UMKM MEBEL DI KABUPATEN SUKOHARJO**

**Mutiara Laraswati<sup>1\*</sup>, Siti Nurlaela<sup>2</sup>, Hendro Subroto<sup>3</sup>**

Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta Jl. H.

Agus Salim No. 10 Surakarta 57147 Telp 0271-714751

\*Email: mutiaralaraswati02@gmail.com

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan menganalisis bersama-sama pengaruh pemahaman system e-billing, kualitas pelayanan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Manfaat dalam penelitian ini untuk memberikan kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah pemahaman system e-billing, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak, terutama bagi wajib pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo. Data penelitian adalah data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber pihak pertama. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan sampel sebanyak 50 responden. Metode analisis data penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah UMKM mebel di kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman sistem e-billing dan pelaksanaan sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.*

**Kata Kunci :** *Kepatuhan, Kualitas, Pemahaman, Sanksi*

## **1. PENDAHULUAN**

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia.. Sistem perpajakan yang tersistematis dengan baik akan mempermudah wajib pajak dalam melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutangannya. Peran fiskus juga berpengaruh dalam penyelenggaraan sistem perpajakan yang baik, yaitu fiskus harus berperan aktif dalam mengawasi dan melaksanakan tugasnya dengan integritas yang tinggi. Semakin baik sistem perpajakan akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, sehingga wajib pajak semakin patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya, sebaliknya tidak tersistematisnya dengan baik sistem perpajakan akan membuat wajib pajak ragu dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga memicu terjadinya penggelapan pajak. Sehingga menjadikan perilaku penggelapan pajak menjadi etis atau wajar dilakukan meskipun tidak dibenarkan karena melanggar ketentuan yang berlaku (Nurlaela, 2016)

Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) mencatat bahwa rasio nilai pajak Indonesia dinyatakan masih rendah, terutama jika dibandingkan dengan negara lain dalam satu kawasan, karena ditentukan adanya dalam struktur perekonomian. Dipandang dari struktur ekonomi, Indonesia dibantu sektor pertanian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas uji coba billing dengan maksud untuk menyediakan suatu layanan untuk pembayaran pajak bagi wajib pajak secara online dan realtime. Billing sistem harus memberikan banyak manfaat, mudah dipahami, bersifat praktis sehingga wajib pajak tertarik atau berminat terhadap billing sistem dan wajib pajak bersedia melakukan transaksi pajaknya dengan menggunakan billing sistem baik dimana sekarang maupun dimasa yang akan datang, serta mau untuk merekomendasikan kepada wajib pajak lainnya.

Pelayanan dari petugas pajak juga harus memuaskan. Fuadi (2013) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah adanya sanksi pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan.

## **2. METODOLOGI**

### **2.1 Variabel Penelitian**

Variabel independen pada penelitian ini adalah pemahaman sistem *e-billing*, kualitas pelayanan, dan pelaksanaan sanksi pajak sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM mebel.

### **2.2 Sumber Data dan Responden**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dimana data dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner yang diberikan kepada responden.. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM mebel di Kabupaten Sukoharjo.

### **2.3 Populasi dan Sampling**

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM mebel dan masih tergolong wajib pajak aktif. Sampel penelitian Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 wajib pajak UMKM Mebel yang mempunyai NPWP dan sudah terdaftar di KPP Sukoharjo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.

### **2.4 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut: skala (1) Sangat Tidak Setuju, skala (2) Tidak Setuju, skala (3) Ragu-ragu, skala (4) Setuju, skala (5) Sangat Setuju.

### **2.5 Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini dianalisis dengan uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, serta uji regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Deskripsi Sampel Penelitian**

Total kuesioner yang disebar sebanyak 50 kuesioner dan kembali sebanyak 50 kuesioner.

### **3.2. Deskripsi Sampel Responden**

Dari 50 kuesiner yang disebar responden yang dijadikan sampel penelitian semuanya memiliki NPWP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan kepemilikan NPWP responden penelitian sudah memiliki NPWP. Dari segi jenis kelamin penelitian paling banyak berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 33 orang (66%) sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang (34%). Dari segi lama pekerjaan paling banyak adalah yang mempunyai lama pekerjaan selama 6-10 tahun sebanyak 34 orang (68%) sedangkan responden yang mempunyai lama pekerjaan 1-5 tahun sebanyak 16 orang (32%). Dari segi pendidikan terakhir paling banyak berpendidikan SMK yaitu sebanyak 19 orang (38%), SMA sebanyak 12 orang (24%), S1 sebanyak 10 orang (20%), dan paling sedikit Diploma sebanyak 9 orang (18%). Dari segi umur paling banyak

berumur 31-40 sebanyak 20 orang (40%), 41-50 sebanyak 14 orang (28%), 21-30 sebanyak 10 orang (20%), dan responden paling sedikit berumur antara 51-60 (12%).

### 3.3. Uji Validitas

Semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa nilai rhitung lebih besar dari rtabel, maka seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### 3.4. Uji Reabilitas

Reabilitas dari suatu variabel dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$ . Diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$ .

### 3.2 Uji Asumsi Klasik

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

Statistik	Unstandardized Residual	Keterangan
<i>Kolmogorof Smirnov</i>	0,880	Berdistribusi normal
Asymp.sig.	0,421	Berdistribusi normal

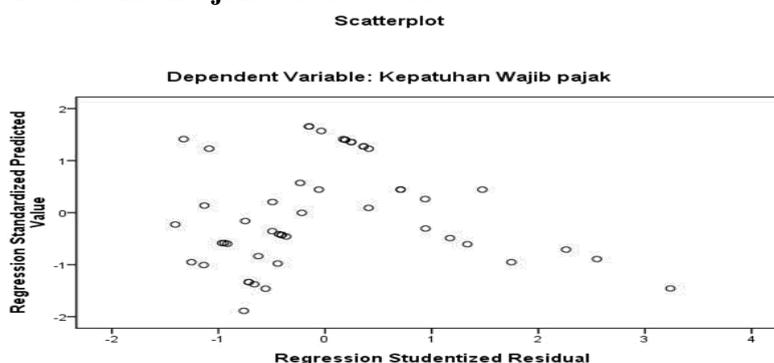
Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,912. Karena signifikansi  $> 0,05$ , maka data yang ada dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Penelitian	TOL	VIF
Pemahaman	0,555	1,801
Kualitas Pelayanan	0,955	1,047
Sanksi Pajak	0,549	1,821

Berdasarkan tabel 5. Dapat diketahui bahwa nilai VIF  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,1$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dan model regresi dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**



Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui data (titik-titik) menyebar secara merata diatas dan dibawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa uji regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard error	t-hitung	sign.
Kepatuhan wajib pajak	Pemahaman sistem e-billing (X1)	0.124	0.124	3.424	0.001
UMKM (Y)	Kualitas Pelayanan (X2)	0.049	0.049	-1.523	0.135
	Pelaksanaan sanksi pajak (X3)	0.088	0.088	3.635	0.001
<i>Constant</i> = 7.759		F hitung = 26.026			
<i>R Square</i> = 0.605		Sig = 0.001			

Atas dasar hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \varepsilon$$

$$Y = 7,759 + 0,424X_1 - 0,075 X_2 + 0,320 X_3$$

Tabel 7. Memperlihatkan bahwa besarnya nilai R square adalah sebesar 0,605 ini berarti masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh sebesar 60,5% pada kepatuhan wajib pajak UMKM dan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh factor-faktor lain dan nilai sig. dari uji F sebesar 0,001 < 0,05 untuk variabel X1 dan X3 sedangkan untuk X2 sebesar 0,135 > 0,05 yang dapat di artikan bahwa pemahaman sistem e-billing dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan pelaksanaan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**Tabel 5. Hasil Uji t**

No	Variabel	t-hitung	Sig.	t-tabel
1	Pemahaman sistem e-billing ( X1 )	3.424	0.001	2,008
2	Kualitas pelayanan ( X2 )	-1.523	0.135	2,008
3	Pelaksanaan sanksi pajak ( X3 )	3.635	0.001	2,008

- Tabel 8. menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,424 > 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif pemahaman system e-billing terhadap kepatuhan wajib UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo.
- Tabel 8. menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,523 < 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,135 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo.
- Tabel 8. menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,635 > 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo.

**Tabel 6. Koefisien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	0.629	0.605	1.386

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien *adjusted R square* sebesar 0.605 atau 60,5%. Hal ini berarti 60,5% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu pemahaman sistem e-billing, kualitas pelayanan, dan pelaksanaan sanksi pajak Sedangkan sisanya sebesar 39,5 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 4. KESIMPULAN

##### 4.1. Pemahaman sistem e -billing

Hasil hipotesis 1 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,424 > 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh pemahaman system e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo diterima. Artinya semakin tinggi pemahaman system e-billing maka kepatuhan wajib pajak UMKM dianggap relevan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Putri (2012) yang menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak.

##### 4.2. Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil hipotesis 2 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,523 < 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,135 > 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak UMKM dianggap tidak relevan. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UKM.

##### 4.3 Pelaksanaan Sanksi Pajak

Hasil hipotesis 3 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,635 > 2,008$ ), dan signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Mebel di Kabupaten Sukoharjo diterima. Artinya semakin tinggi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak UMKM dianggap relevan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Najib (2013) mengungkapkan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, Jatmiko. 2012. *Evaluasi Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Dengan Menggunakan Pendekatan Tax Review Pada Apotek Delima Slawi Tegal Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Islam Batik Surakarta. Surakarta
- Fitriandi, Primandita, dkk. 2010. *Kompilasi Undang-undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Hardaningsih, P, 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan, Nopember 2011, Hal : 126 -142, ISSN : 1979-4878*.
- Korniawati, Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Mengenai Undang - Undang Pajak Penghasilan Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System*. Skripsi. Universitas Islam Batik Surakarta. Surakarta
- Mila, dan Nurlaela, 2016. *Pengaruh Keadilan, system Perpajakan, Diskriminasi, Dan Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Perilaku Tax Evasion* , Journal Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Surakarta. *IENACO, ISSN : 2337 – 4349*
- Najib, Debbi Farihun. 2013. “Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Utara)”. Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya, Malang. Jurnal Unbraw. Diakses Tanggal 20 Desember 2016. Hal 1-12
- Nurlaela, S. dan Endang, M. 2015. *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Ekspektasi Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Pengguna an Sistem Informasi Akuntansi*, Seminar Nasional Uniba, Universitas Islam Batik Surakarta. Surakarta

- Nurlaela, S. dan Azizah, 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas*, , Jurnal Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Surakarta. *IENACO*, ISSN : : 2337 – 4349
- Nurlaela, S. 2015. *Strategi Pengembangan Usaha Melalui Penguatan Manajemen, Pemasaran, dan Keuanganindustri Kreatif Kerajinan Mebel Ekspor di Kabupaten Klaten* , Jurnal Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Surakarta. *IENACO*, ISSN: 2337 – 4349
- Nurlaela, S. dan Fajar, S. 2016. *Implementation Of Science And Technology For Export Products Through Training And Assistance Efforts Improvement Wood Furniture Industry Mpetitiveness In The Global Market In District Klaten Central Java Indonesia*, International Journal, Theires, Amsterdam, ISBN: 978-93-85973-78-9
- Nurlaela, S. dan Fajar, S. 2015. *Ipteks Effect for Export Products, Government Policy, Environmental of Religious CultureSocial, Cost Efficiency of Export Performance Craft Wood Furniture in Klaten Central Java*, *International Journal*, People and Global Business Association, Korea, Jilid : 1
- Maharani, A, 2016. *Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP kota Surakarta*. Skripsi. Universitas Islam Batik Surakarta
- Muliari, N.K, dan Putu Ery Setiawan, 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur* . *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Vol.6, No.1 Januari 2011*. 1-23
- Mustikasari, E, 2007, *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya* , *Simposium Nasional akuntansi X, 26-28 Juli 2007*. 1-41
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo.2004.*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*.Yogyakarta
- Purnomo, W.J, 2015. *Pengaruh Keadilan Pajak, Pelayanan Aparat Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak Di Kota Surakarta*. Skripsi. Universitas Islam Batik Surakarta
- Pusparesmi, Atisomya, 2016. *Pengaruh Penggunaan System Administrasi Berbasis Internet Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta*. Skripsi. Universitas Islam Batik Surakarta
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol.2*
- Trimurti.2008. *Metode Penelitian*. Universitas Islam Batik Surakarta
- Waluyo, 2008. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusnidar, J. 2015. "Pengaruh Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)". Jurusan Administrasi Bisnis Universitas