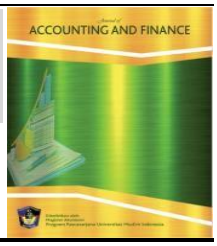
Journal of Accounting Finance (JAF)
Volume 3, Nomor 1, Februari 2022
P-ISSN: 2722-3132, E-ISSN: 2722-3124
Website: http: pasca-umi.ac.id/index.php/jaf
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Penyebab Ketidak Patuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Pembayaran Pajak Penghasilan

Fitrah Putri Utami[1], Asriani Junaid[2], Darwis Lannai[3]
[1]*Mahasiswa Magister Akuntansi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.*
[2,3]*Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.*
[1]*fitrahputri8@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap ketidakpatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di Kota Makassar yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan.

Data penelitian ini diperoleh dari kuisioner (angket) dengan pihak yang terkait dimana yang dimaksud adalah wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatid, analisis regresi linear berganda, uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap ketidakpatuhan wajib pajak UKM di Kota Makassar yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Faktor-faktor yang terbukti berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak UKM diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perhatian untuk pembuatan kebijakan dalam upaya mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak UKM.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketidak Patuhan Wajib Pajak UMKM

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of variable tax knowledge and the quality of tax services on the non-compliance of small and medium enterprise taxpayers in Makassar City registered in KPP Pratama Makassar Selatan.

This research data was obtained from questionnaires (questionnaires) with related parties where the taxpayer of UMKM owners is registered with the South Makassar Primary Tax Service Office. The analyses used are kuantitatid descriptive analysis, multiple linear regression analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing.

The results showed that tax knowledge and the quality of tax services had a positive effect on the non-compliance of UMKM taxpayers in Makassar City registered in KPP Pratama Makassar Selatan. Factors that are proven to affect the non-compliance of UMKM taxpayers are expected to be a matter of consideration and attention for policy making in an effort to reduce the non-compliance of UMKM taxpayers

Keywords: Tax Knowledge. Quality Of Tax Service, Non-Complience UMKM Tax Payer.

PENDAHULUAN

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Penerimaan pajak masih menjadi sumber pendapatan negara. Lebih dari 80% pendapatan RI disumbang oleh pajak. Kementrian Keuangan mencatat, penerimaan perpajakan per 23 Desember 2020 mencapai Rp 1.019,56 triliun atau 85,65 persen dari target APBN. Angka ini lebih rendah dibandingkan realisasi penerimaan pajak per 30 November 2019 yaitu Rp 1.312,4 triliun. Menteri keuangan Sri Mulyani Indrawati mengungkapkan penerimaan pajak baru mencapai Rp 1.019,56 triliun atau 85,65 dari target sesuai Perpres 72 tahun 2020 sebesar Rp 1.198,8 hingga 23 Desember 2020 (money.kompas.com).

UMKM menjadi perhatian pemerintah karena merupakan salah satu sektor ekonomi yang paling berpotensi besar dalam perekonomian nasional. Disaat Indonesia mengalami krisis, yang mampu bertahan dikala deburan ombak keterpurukan hanyalah UMKM ibarat sebuah pioner bangsa yang mampu menjelma sebagai dewa penyelamat disaat keterpurukan terjadi. Perekonomian Indonesia sesungguhnya secara riil digerakkan oleh para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Usaha Mikro Kecil dan Menengah terbukti memiliki peran dan memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia. UMKM mampu bertahan dari beberapa gelombang krisis yang pernah terjadi di negeri ini, seperti krisis ekonomi 1997-1998 dan krisis ekonomi global 2008. Di saat banyak perusahaan besar yang bangkrut dan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK), UMKM mampu menyerap para pengangguran untuk dapat bekerja kembali.

Namun munculnya Peraturan tersebut telah mengundang pro dan kontra. Dampak negatif yang dirasa oleh para pelaku UMKM. Terhadap para pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) dianggap sebagai kebijakan yang memberatkan pelaku usaha itu. Pengenaan pajak penghasilan final tersebut tidak mencerminkan kemampuan membayar masing-masing wajib pajak. Serta pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013, wajib pajak yang mengalami kerugian tidak dapat mengajukan kompensasi atas kerugian pada tahun pajak berikutnya. Risiwandi, (2014)

Kemudian Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 direvisi menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu telah dirilis dan sudah berlaku 1 Juli 2018. Tarif UMKM yang sejak tahun 2013 dikenakan 1% dari omzet bruto sekarang dipangkas sehingga menjadi 0,5%. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 merupakan pajak penghasilan dari usaha diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yaitu tidak melebihi Rp 4.800.000.000 dalam satu tahun pajak. Penghasilan yang diterima tersebut dikenakan Pajak Penghasilan yang bersifat final dengan tariff pajak sebesar 0,5%. Artinya setelah kewajiban perhitungan, penyetoran dan pelaporan PPh yang terhutang dilakukan, maka tugas wajib pajak sudah selesai. Jika dilihat dari besarnya tarif dikenakan wajib pajak masih kecil dan seharusnya tidak terlalu memberatkan wajib pajak. Serta mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

Di Kota Makassar sendiri khususnya di KPP Pratama Makassar Selatan, ketidakpatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tabel berikut :

WAJIB PAJAK	2018	2019	2020
Jumlah Wajib Pajak PPh Final UMKM (PP 23) Terdaftar	20,677	22,923	23,435
Jumlah Wajib Pajak PPh Final UMKM (PP 23) Ada Pembayaran	5,259	7,692	8,204
WP Orang Pribadi UMKM (Ada pembayaran PP23)	4,450	6,742	7,355
WP Badan UMKM (Ada pembayaran PP23)	809	950	849
Jumlah Wajib Lapor SPT Tahunan	7,912	9,539	9,608
Jumlah Pelaporan SPT Tahunan	3,884	3,508	2,894

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak terdaftar di KPP Makassar Selatan

Berdasarkan data tabel diatas tampak jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak di KPP Makassar Selatan pada tahun 2017 – 2018 mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2018 – 2019 mengalami kenaikan, hal ini erat kaitannya dengan diberlakukannya PP No 23 Tahun 2018 dimana tarif pajak diturunkan dari 1% menjadi 0,5%. Namun jika diperhatikan Jumlah WP terdaftar dengan Jumlah WP yang melakukan pelaporan masih terdapat selisih yang cukup besar, hal ini membuktikan bahwa masih ada sebagian besar UMKM yang sudah berkewajiban untuk melakukan pelaporan pajak, namun belum melaksanakan kewajibannya. Hal ini kemudian menarik minat peniliti untuk melakukan analisis atau kajian untuk mengetahui apa saja yang menjadi penyebab ketidakpatuhan wajib pajak UMKM.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Theory Planned of Behavior menyatakan pada dasarnya sikap adalah kepercayaan positif atau negatif untuk menampilkan suatu perilaku tertentu, sehingga intensi untuk berperilaku ditentukan dari sikap. Fungsi dasar determinan perceived behavioral control berkaitan dengan pengalaman masa lalu dan persepsi seseorang untuk menentukan perilakunya, Fungsi determinan ini berkaitan dengan pengalaman masa lalu dan persepsi seseorang mengenai seberapa sulit untuk melakukan suatu perilaku.

Theory of planned behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari reason action theory yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), Fokus utama dari teori planned behavior ini sama seperti teori reason action yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, Intensi merupakan indikasi seberapa keras orang mau berusaha untuk mencoba dan berapa besar usaha yang akan dikeluarkan individu untuk melakukan suatu perilaku, dalam Theory Planned Of Behavior terdapat 3 variabel yaitu :

1. Attitude (Sikap)

   Sikap merupakan suatu faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif atau negatif pada penilaian terhadap sesuatu yang diberikan, Lo Choi Tung (2011) mengatakan bahwa attitude toward the behavior is the degree to which a person has a favorable or unfavorable evaluation of a behavior. It depends on the person's assessment of the expected outcomes of the behavior.

2. Subjective Norm (Norma Subjektif)
   Subjective norm (norma subjektif) merupakan persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu, Subjective norm mengacu pada tekanan sosial yang dihadapi oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Lo Choi Tung (2011: 79) mengatakan bahwa "subjective norm refers to the social pressures perceived by individuals to perform or not to perform the behavior. It relates to the beliefs that other people encourage or discourage to carry out a behavior" (norma subjektif mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku, Hal ini terkait dengan keyakinan bahwa orang lain mendorong atau menghambat untuk melaksanakan perilaku). Seorang individu akan cenderung melakukan perilaku jika termotivasi oleh orang lain yang menyetujuinya untuk melakukan perilaku tersebut.
3. Perceived Behavioral Control (Kontrol Perilaku)
   Kontrol perilaku adalah persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku, Lo Choi Tung (2011) mengemukakan bahwa kontrol perilaku relates to the beliefs about the availability of supports and resources or barriers to performing an entrepreneurial behavior (control beliefs) (berkaitan dengan keyakinan tentang ketersediaan dukungan dan sumber daya atau hambatan untuk melakukan suatu perilaku kewirausahaan), Menurut Tony Wijaya (2007) kontrol perilaku merupakan persepi terhadap kekuatan faktor-faktor yang mempermudah atau mempersulit.

Pajak

Pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yaitu pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak medapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperulan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro (2012) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa imbalan (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum, Sedangkan Definisi pajak yang dikemukakan oleh S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2017) menyatakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara dan merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang- undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara umum, Menurut Resmi (2017) ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut :

1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment

Adapun fungsi pajak menurut Resmi (2017) terdiri atas Fungsi Budgetair dan Fungsi Regularend, yaitu:

1) Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara), Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
2) Fungsi Regularend (Pengatur), Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan- tujuan tertentu di luar bidang keuangan".

Tata cara pemungutan pajak menurut Resmi (2017) terdiri dari:

1) Stelsel Pajak

a. Stelsel Riil, Pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui.
b. Stelsel Fiktif, Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggaran yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya.
c. Stelsel Campuran, Pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel riil dan stelsel fiktif. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya.

Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak menurut UU Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2014 menyatakan bahwa penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Menurut Kementrian Keuangan Republik Indonesia, (kemenkeu.go.id) menyatakan bahwa penerimaan perpajakan merupakan sumber pendapatan yang utama dalam APBN. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan rata-rata sekitar 80% dari total penerimaan negara. Hal ini menunjukkan bahwa peran pajak dalam membiayai APBN semakin besar. Peran pajak tersebut akan semakin besar untuk masa yang akan datang karena pemerintah ingin mengurangi hutang dalam membiayai APBN. Karena peranan pajak semakin penting, maka penerimaan perpajakan membutuhkan sistem pengelolaan yang semakin baik sehingga penerimaan perpajakan semakin optimal sesuai dengan kondisi ekonomi dan kemampuan masyarakat.

Sedangkan menurut Imam (2012) penerimaan negara dari pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka kemandirian pembiyaan pembangunan Maka optimalisasi penerimaan pajak merupakan salah satu cara untuk menandai pembangunan yang bersumber dari dalam negeri.
Dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak merupakan jumlah kontribusi masyarakat (yang dipungut berdasarkan undang-undang) yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang akan digunakan untuk keperluan negara bagai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

Pajak Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
Undang-undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menguraikan bahwa usaha kecil dan menengah merupakan suatu usaha ekonomi yang dapat dijalankan oleh perseorangan maupun badan usaha, bersifat produktif dan beridiri sendiri atau bukan merupakan anak perushaan dan cabang perusahaan.
Kriteria usaha kecil :
1) Usaha memiliki aset bersih Rp 50.000.000 – Rp 500.0000.000, yang terhitung tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
2) Usaha memiliki hasil penjualan Rp 300.000.000 – Rp 2.500.000.000 per tahun

Kriteria usaha menengah :
1) Usaha memiliki aset bersih Rp 500.000.000 – Rp 10.000.000.000, yang terhitung tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
2) Usaha memiliki hasil penjualan Rp 2.500.000.000 – Rp 50.000.000 per tahun

Jenis-jenis pajak yang harus dibayarkan oleh UMKM bergantung pada jenis transaksi yang dilakukan dan jumlah omzet per tahunnya.

Ketidakpatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan pengertian dari kata kepatuhan yang berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Maka kata ketidakpatuhan dapat diartikan sebagai tindakan penolakan/ penyimpangan/ penyelewengan secara sengaja dari standar, hukum, ataupun peraturan yang berlaku yang seharusnya diterapkan atau dilakukan.

Dengan demikian ketidakpatuhan wajib pajak merupakan perilaku penolakan/ penyelewengan yang dilakukan secara sengaja oleh wajib pajak dalam melaksansakan kewajiban perpajakannya yang seharusnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan perpajakan yang telah ditetapkan. Sikap ketidak patuhan pajak akan terbentuk apabila wajib pajak mempunyai keyakinan dan evaluasi yang positif terhadap ketidakpatuhan pajak. Penelitian tentang perilaku ketidakpatuhan pajak terdahulu membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara sikap ketidakpatuhan pajak terhadap niat ketidakpatuhan pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengertian pengetahuan pajak menurut Caroline (2009:7) adalah: "pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wjaib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya."
Menurut Kusrini (2006:23) pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu

pengetahuan procedural *(procedural knowledge)*, pengetahuan deklaratif *(deklarative knowledge)*, dan pengetahuan tecit *(tacit knowledge)*, Pengetahuan procedural lebih menekankan pada bagaimana melakukan sesuatu, Pengetahuan deklaratif menjawab pertanyaan apakah sesuatu bernilai salah atau benar, Sedangkan pengetahuan tecit merupakan pengetahuan yang tidak dapat diungkapkan dengan bahasa

Berdasarkan kedua pengertian diatas, konsep dari pengetahuan pajak yaitu suatu sikap pola pikir atau pemahaman atau penilaian seseorang terhadap pajak yang akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim : 2007 , tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

a) Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT.
b) Pemahaman batas waktu pelaporan SPT.
c) Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan bagi setiap Wajib

Pajak merupakan suatu keharusan. Karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, seorang Wajib Pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban dalam membayar pajaknya, selain itu jika Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan maka akan terhindar dari sanksi pajak. Cara mengetahui peraturan perpajakan bagi Wajib Pajak tidaklah sulit, karena pada saat ini media informasi (seperti internet) telah memudahkan setiap Wajib Pajak untuk dapat mengetahui peraturan perpajakan yang terbaru. Selain melalui media informasi, pengetahuan tentang perpajakan dapat diperoleh melalui sosialisasi dari petugas pajak ataupun dengan mengikuti pelatihan pajak.

Kualitas Pelayanan

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah: "Suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan". Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993, pelayanan umum didefinisikan: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam bentuk upaya pelaksanaan ketentuan perundangundangan."

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, (2007). Menurut Garvin (1996:463) ada lima persepektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bias diartikan secara beranekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula, kelima perspektif tersebut meliputi:

a. Trans Cendetal Approach
b. Product - Based Approach
c. User - Based Approach
d. Manufacturing – Based Approach
e. Value – Based Approach

Menurut Garvin (2007:39) mengungkapkan "Kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.", Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Lena Elitan dan Lina Anatan, (2007:47), Defenisi kualitas atau mutu menurut Boediono (2003:113) "Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi.

Harapan pihak yang menginginkannya" Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertangungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya Menurut Gasperz dalam Sinambela dkk (2010:06) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Dimensi Kualitas pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) yaitu:

1. Tangibles, bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana and prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilits, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan yang menekankan pada data-data numeric (angka) sehingga akan diketahui pengaruh antar variable yang diteliti dan menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran objek yang diteliti, Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara maka pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Kuncoro (2009;12) ialah pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang detail-detail atau spesifik untuk mengetahui Penyebab Ketidak Patuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam pembayar Pajak Penghasilan

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Mudrajad kuncoro (2009; 145) ialah data yang diukur dalam suatu skala numeric (angka).

Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, Data sekunder diperoleh dengan menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi

Populasi dan sampel

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007; 115) ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar

Sampel

Menurut Arikunto (2006:117), sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti). Agar dapat mengefisiensikan waktu dan biaya, tidak semua wajib pajak UMKM tersebut menjadi objek dalam penelitian ini mengingat jumlahnya yang besar. Sehingga pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode accidental sampling yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneiliti dapat digunakan sebagai sampel Sugiyono, (2011:85). Sampelnya adalah Wajib Pajak UMKM yang ditemui secara acak mulai bulan November sampai dengan bulan Desember 2021 yaitu sebanyak 60 Wajib Pajak UMKM.

Metode Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian, ini adalah dengan cara kuesioner, menurut Sugiyono (2008;142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah pengelolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah:

Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Kuncoro, (2009:147). Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

Analisis Inferensial

Analisis inferensial yang digunakan untuk menjawab masalah sekaligus menguji hipotesis. Statistik inferensial menurut Sugiyono (2008:148) ialah teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, Untuk mengelola data, peneliti menggunakan tekhnik analisis regresi berganda

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas pada kuesioner berfungsi untuk menguji apakah item pertanyaan yang ada dalam kuesioner dapat dijadikan alat ukur atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji korelasi skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik, angka korelasi bagian total yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka dalam r product moment. Apabila nilai r hitung lebih dari (>) kritis maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya, dengan tingkat sinifikan 0,3. Biasanya syarat minimal untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika rkritis = 0,3. Jadi, jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk menguji apakah item pertanyaan didalam kuesioner dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk menginterprestasikan tinggi rendahnya realibitas instrumen. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik uji statistik Cronbach Alpha, hasil perhitungan menunjukkan reliabel bila koefisien alphanya (α) lebih dari 0,60 artinya kuesioner dapat dipercaya daan dapat digunakan untuk penelitian. Semakin besar nilai koefisien reliabilitas, semakin reliabel pula data tersebut. Tidak terdapat batasan yang disepakati untuk itu, namun pada umumnya nilai koefisien reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 keatas Sugiyono, (2013:220).

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mendasari penggunaan analisis regresi. Model regresi yang dilakukan dalam pengujian data harus terhindar dari kemungkinan terjadinya penyimpangan. Uji asumsi klasik terdiri dari yaitu:

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal, data tergolong baik

apabila data itu memiliki pola sebagai suatu distribusi normal atau distribusi lonceng, dan bukan suatu distribusi yang memilki pola yang miring ke kiri atau miring kanan, pengujian normalitas data dilakukan dengan mempergunakan alat uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, normal tidaknya distribusi data suatu variable ditunjukkan oleh besarnya nilai Asymptotic significan dari aplikasi alat uji di atas, apabila Asymptotic significan data lebi besar daripada 5%, maka data tersebut tergolong memiliki pola distribusi normal, sebalinya apabila Asymptotic significan kecil daripada atau sama dengan 5%, maka data yang dimaksud memiliki pola distribusi tidak normal, pengujian normalitas data ini dilkakukan terhadap semua variable penelitian yang akan digunakan untuk menguji hipotesis

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variable bebas. Jika terjadi multikolinearitas sempurna maka penaksir OLS *(Ordinary Least Square)* menjadi tidak tertentu dan varians atau kesalahan standarnya juga menjadi tidak tertentu. Gujarati dalam Sumarmo Zain, (1997). Dalam penelitian ini, teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance inflation factor (VIF), nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variable bebasnya Ghozali, (2005)

Uji Heterodaksitas

Pengujian asumsi klasik heterodaksitas *(varian factor penganggu)* dilakukan dengan mempergunakan metode analisis korelasi Spearman *(Spearman's rho)* antara varian factor penganggu dengan variable independennya, Pengujian ini mempergunakan criteria: (a) apabila koefisien korelasi Spearman *(spearman's rho)* antara variable independen (X1) lebih kecil dari daripada 0,7 maka data tidak mengandung gejala heterodaksitas. (b) tetapi apabila koefisien korelas dimaksud ada yang lebih besar daripada 0,7 maka regresi mengandung gejala heterodaksitas, gejala heterodaksitas ini terjadi oleh karena data tidak memilki bentuk distriusi normal

Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang didasarkan kepada bukti sampel dan teori yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap ketidakpatuhan wajib pajak.

Analisis Regresi Berganda

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda. Analisis berganda ini untuk mengukur pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau mengetahui seberapa besar Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. Pengujian penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 20.00. Sesuai dengan permasalahan, tujuan, dan hipotesis dalam penelitian ini, selanjutnya dikembangkan model analisis berikut ini:

$$Y = \alpha + \beta x1 + \beta x2 + \beta x3 + \beta x4 + e$$

Keterangan:
Y = Ketidakpatuhan Wajib Pajak
A = Konstanta
β = Koefisien Regresi X terhadap Y
x1 = Kualitas Pelayanan
x2 = Pengetahuan Perpajakan
e = Error (Kesalahan Residual)

Uji Parsial (Uji-t)
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian koefisien secara parsial adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (sendiri) terhadap variabel dependennya. Proses pegujian menggunakan uji t (t-test) dengan rumus:
$t=\beta i/Se(\beta i)$
Dimana:
t = Nilai Hitung
βi = Estimator
Se = Standar error of estimator

Kriteria pengambilan kesimpulan:
Jika t hitung > t tabel maka Ha diterima dan H0 ditolak.
t hitung ≤ t tabel maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Uji Simultan (Uji F)
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen, Dalam penelitian ini, dilakukan dengan melihat hasil perhitungan SPSS Anova yang membandingkan Mean Square dari regresi dan Mean Square dari residual sehingga didapatkan hasil yang dinamakan Fhitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

Apabila Fhitung > Ftabel dan tingkat signifikansi < α (0,05), maka varaibel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Apabila Fhitung < Ftabel dan tingkat signifikansi > α (0,05), maka variable independen secara tidak bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen.

Koefisien determinasi (R^2)
Nilai R2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 (0 ≤ R2 ≤1). Jika nilai R2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika R2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model maematis, teori-teori dan/atau hipoteis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatid.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan ketelitian serta ketepatan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui validitas pertanyaan dari setiap variabel, maka rhitung dibandingkan dengan r-tabel. r-tabel dapat dihitung dengan df=N– 2. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 60, sehingga df = 60 – 2 = 58, r (? :88) = 0,254. Jika r-hitung> r-tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.
Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam dalam kuesioner adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai Corrected Item – Total >0,254.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas instrumen yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapatkan semakin terpercaya (reliabel). Penentuan reabilitas instrumen suatu penelitian adalah:

1) Jika cronbach's alpha < 0,6 maka reabiliti dikatakan buruk;
2) Jika cronbach's alpha 0,6 – 0,8 maka reabiliti dikatakan cukup; dan
3) Jika cronbach's alpha > 0,8 maka reabiliti dikatakan baik

Berikut adalah hasil uji reliabilitas atas variabel-variabel:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.910	.913	12

Sumber: *Output SPSS, 17.0, 2021*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, menunjukkan bahwa semua variabel yang dijadikan instrumen dalam penelitian adalah reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Sehingga berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, menunjukkan bahwa instrument memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien alpha>0,60, jadi hasil ukur yang akan didapatkan dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik
Normalitas Data

Uji normalitas diperlukan untuk tujuan interferensi. Untuk melihat apakah Variabel bebas itu normal atau tidak adalah dengan melihat angka statistik. Data ini dikatakan bersifat normal bias nilai berada >0.5 Dalam tabel berikut dapat dilhat bahwa keseluruhan variable adalah normal.

Tabel 8. Metode Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.38957831
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.059
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan menguji adanya korelasi antara variabel bebas (independent)pada model regresi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, yaitu dengan melihat variance inflation factor (VIF). Nilai cut-off yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,01. Salah satu cara untuk menguji adanya multikoloniearitas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF>10 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.822	.243		3.384	.001		
	pengetahuan perpajakan	.473	.067	.597	7.015	.000	.830	1.205
	kualitas pelayanan	.298	.072	.354	4.162	.000	.830	1.205

a. Dependent Variable: ketidakpatuhan wajib pajak

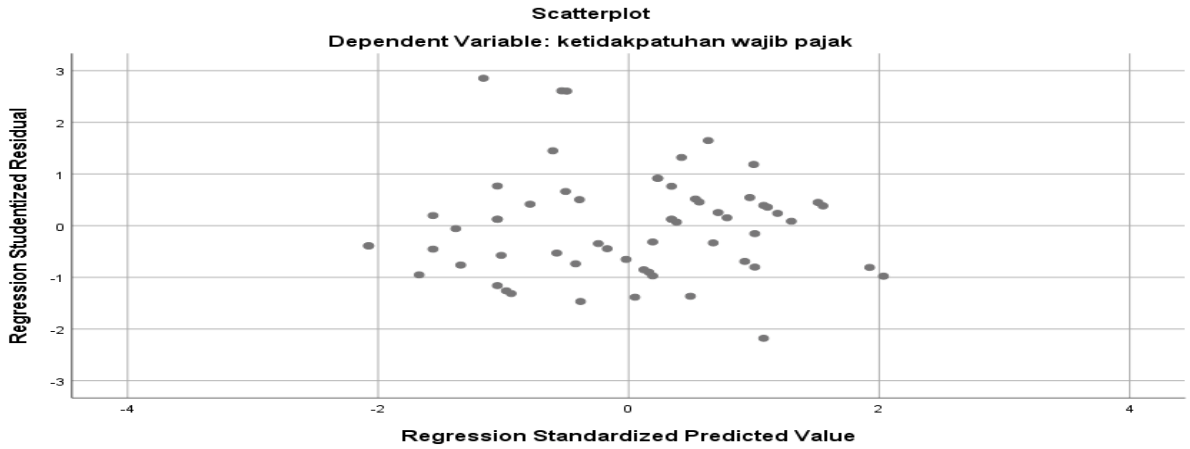
Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Untuk mendeteksi adanya Heteroskedastisitas, metode yang digunakan adalah metode chart (diagram Scatterplot). Jika:

1. Jika ada pola tertentu terdaftar titik-titik, yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Gambar 1

Diagram *Scatterplot Dependent Variable* Ketidakpatuhan wajib pajak



Sumber: Output SPSS 17.0, 2021

Analisis Regresi Berganda

Uji Parsial (Uji t)

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independet (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05. Jika Sig>0,05 maka hipotesis yang diajukan ditolak. Sebaliknya Jika Sig.< 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Tabel 10. Uji t

Varibel	T	Sig	Keterangan	Hipotesis
Pengetahuan perpajakan (X1)	7.015	0,00	Signifikan	Diterima
Kualitas pelayanan (X2)	4.162	0,00	Signifikan	Diterima

Sumber: Output SPSS 17.0, 2021

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dari semua variabel independet (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05. Jika Sig>0,05 maka hipotesis yang diajukan ditolak. Sebaliknya Jika Sig.< 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Tabel 11. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.154	2	8.577	54.596	.000[b]
	Residual	8.955	57	.157		
	Total	26.108	59			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji Determinasi (R2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel independen.

Tabel 12. Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811[a]	.657	.645	.39635

a. Predictors: (Constant), X2, X1
Sumber: Output SPSS, 17.0, 2021

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap ketidak patuhan Wajib Pajak. Pengaruh signifikan yang diperoleh mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada tingkat pengetahuan perpajakan akan turut mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM. Sedangkan, pengaruh positif yang diperoleh mengindikasikan bahwa apabila terjadi peningkatan pada pengetahuan perpajakan maka terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kurangnya pengetahuan perpajakan merupakan salah satu penyebab rendahnya kemauan membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan penyuluhan dan sosialisasi perpajakan dengan masyarakat. Sehingga petugas pajak bisa menjelaskan akan pentingnya membayar pajak kepada negara.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidak patuhan Wajib Pajak pemilik UMKM. Hal ini berarti semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka wajib pajak akan lebih mudah memahami alur pembayaran pajak dan menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan dalam melakukan kewajibannya. Kualitas pelayanan di KPP Makassar Selatan tentu telah mengikuti standar layanan prima yang ditetapkan oleh DJP. Namun demikian, wajib pajak masih belum disiplin dalam hal pembayaran pembayaran pajak. Sehingga hal yang mungkin dapat dilakukan oleh KPP Makassar Selatan adalah dengan rutin melakukan sosialisasi menjelang waktu pelaporan SPT.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada bab sebelumnya maka simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Ketidakpatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Makassar.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Makassar.

Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas maka saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pihak KPP Pratama Kota Makassar perlu untuk memilih langkah - langkah pemberian pengetahuan perpajakan ke seluruh UMKM kota makassar tentang dampak ketidakpatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian di mana pengetahuan perpajakan merupakan faktor penentu dari ketidakpatuhan wajib pajak.
2. Pihak KPP Pratama Kota Makassar perlu untuk terus memberikan kualitas pelayanan guna untuk mencipkan hasil yang optimal. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian di mana Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1992. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Prasetyo, F.D. 2006." Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Jogjakarta (Studi Kasus pada Usaha Coffeeshop di Derah Jogjakarta)" Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia.

Sambodo, A. 1999. "Kewajiban Perpajakan Bagi Badan dan Orang Pribadi. Tinjauan dari sisi Wajib Pajak (edisi pertama.1999)". Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.

Sekaran, Uma. 2000. "Research Methods for Business, A Akill- Approach". America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survai. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia

Supriyadi, Hidayat. 2008. "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi, vol.7, no.1, Mei 2008: 41-50.