



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PELAKSANAAN SELF ASSESMENT SYSTEM, DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA PANDEMI
COVID-19
(KPP PRATAMA JAKARTA JAGAKARSA)**

SKRIPSI

Hana Nindia Sari

1802015070

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2022



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PELAKSANAAN SELF ASSESMENT SYSTEM, DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA PANDEMI
COVID-19
(KPP PRATAMA JAKARTA JAGAKARSA)**

SKRIPSI

Hana Nindia Sari

1802015070

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PELAKSANAAN SELF ASSESMENT SYSTEM, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA COVID-19 (Studi kasus di wilayah KPP Pratama Jakarta Jagakarsa)” merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penelitian Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, Juli 2022



Hana Nindia Sari

NIM. 1802015070

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PELAKSANAAN SELF ASSESMENT SYSTEM, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA COVID-19.**

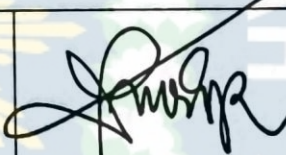

NAMA : **HANA NINDIA SARI**

NIM : **1802015070**

PROGRAM STUDI : **S1 AKUNTANSI**

TAHUN AKADEMIK : **2021/2022**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	M. Nurrasyidin, S.E., M.Si	 13/7 2022
Pembimbing II	Yanto, S.E.AK., M.Ak., BKP., CA	

Mengetahui

**Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA**


Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI

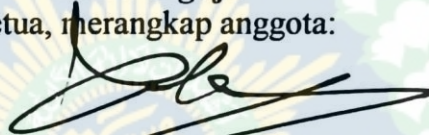
Skripsi dengan judul:
**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PELAKSANAAN *SELF ASSESMENT SYTEM*, DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM (KPP PRATAMA JAGAKARSA Wilayah Jakarta Selatan)**

Yang disusun oleh:
Hana Nindia Sari
1802015070

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata
– satu (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
Pada tanggal: 29 Juli 2022

Tim Penguji:

Ketua, merangkap anggota:



(H.Ahmad Subaki, SE., AK., MM., CA., CPA.)

Sekretaris, merangkap anggota:



(Rito, SE., AK., M.Si.)

Anggota:



(Yanto, SE., AK., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof.
Dr. HAMKA



Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof.
Dr. HAMKA



Dr. Zulpahmi, S.E. M.Si.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hana Nindia Sari
NIM : 1802015070
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Hak Bebas **Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalti-Fee Right*) atas skripsi saya yang berjudul

“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PELAKSANAAN SELF ASSESMENT SYSTEM, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA COVID-19”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: Juli 2022

Yang menyatakan,



(Hana Nindia Sari)

NIM. 1802015070

ABSTRAKSI

Hana Nindia Sari (1802015070)

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PELAKSANAAN *SELF ASSESMENT SYSTEM*, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA COVID-19

Skripsi. Program Srata Satu program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2022. Jakarta.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pelaksanaan Self Assesment System, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan UMKM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh sosialisasi, pelayanan fiskus, pelaksanaan *self assesment system* dan pemahaman peraturan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jagakarsa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi dan wawancara. Responden yang diteliti sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang sudah ditemukan dalam penelitian ini. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan regresi berganda dan uji moderasi. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelaksanaan *self assesment sytem* dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

ABSTRACT

Hana Nindia Sari (1802015070)

THE EFFECT OF TAX SOCIALIZATION, TAX SERVICES, IMPLEMENTATION OF SELF ASSESSMENT SYSTEM, AND UNDERSTANDING OF TAX REGULATIONS ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE DURING COVID-19

The thesis. Undergraduate Program in Accounting Studies program.. Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2022. Jakarta.

Keywords: socialization, tax services, implementation of self-assessment system, dan Understanding of MSME Tax Regulations

The study aims to to determine the effect of socialization, tax services, implementation of the self-assessment system and understanding of tax regulations on MSME taxpayer compliance.

The population of this research is all registered MSME taxpayers in KPP Pratama Jakarta Jagakarsa. Data collection techniques were carried out by questionnaires, observations, and interviews. The respondents studied were 100 people using purposive sampling method with the criteria that have been determined in this study.

The results of this study indicate that of tax socialization, implementation of the self-assessment system and understanding of tax regulations on MSME taxpayer compliance have a significant positive effect on MSME taxpayer compliance, while the tax service does not have a significant effect on MSME taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayat yang telah diberikan. Sholawat serta salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabat. Atas berkat limpahan Rahmat-Nya, peneliti dapat menyusun skripsi ini hingga selesai dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakutlas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. Tidak lupa peneliti ucapkan banyak terimakasih khususnya kepada kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan moril dan material selama peneliti melakukan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Selama penyusunan dan pembuatan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA).
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA .
4. Bapak M. Nurrasyidin, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA serta dosen pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak Edi Setiawan S.E, MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Tohirin S.H.I., M.Pd.I. selaku Wakil Dekan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

7. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.Sc selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
8. Bapak Yanto, SE., AK., M.Si selaku dosen pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah membimbing serta memberikan ilmu dan pengetahuannya yang sangat luar biasa sehingga ilmunya dapat diterangkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua dan kakak tercinta, yang selalu memberi dukungan dan doa yang selalu memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kepada teman – teman yang selalu memberi semangat, membantu serta memotivasi dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat yang telah memberi semangat serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga semua dukungan dan bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang senantiasa mendapatkan ridho Allah SWT. Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya, serta bebagai pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRCT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	5
1.2.1 <i>Identifikasi Masalah</i>	5
1.2.2 <i>Pembatasan Masalah</i>	6
1.2.3 <i>Perumusan Masalah</i>	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Gambar Penelitian Terdahulu	9
2.2 Telaah Pustaka	31
2.2.1 <i>Teori Atribusi</i>	31

2.2.2 Teori Kepatuhan.....	31
2.2.3 Pajak.....	32
2.2.3.1 Pengertian Pajak.....	32
2.2.3.2 Fungsi Pajak.....	33
2.2.3.3 Sistem Pungutan Pajak.....	33
2.2.4 Pajak Penghasilan.....	35
2.2.4.1 Pengertian Pajak Penghasilan.....	35
2.2.4.2 Objek Pajak Penghasilan.....	35
2.2.4.3 Subjek Pajak Penghasilan.....	37
2.2.4.4 Tarif Pajak Penghasilan.....	39
2.2.5 Kepatuhan Pajak.....	40
2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Pajak.....	40
2.2.5.2 Kriteria Kepatuhan Pajak.....	40
2.2.6 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	41
2.2.6.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	41
2.2.6.2 Prinsip dan Tujuan Pemberdayaan.....	42
2.2.6.3 Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	43
2.2.7 Sosialisasi.....	44
2.2.7.1 Pengertian Sosialisasi.....	44
2.2.7.2 Fungsi Sosialisasi.....	45
2.2.8 Pelayanan Fiskus.....	45
2.2.8.1 Pengertian Pelayanan Fiskus.....	45
2.2.8.2 Indikator Pelayanan Fiskus.....	46
2.2.9 Pelaksanaan Self Assesment System.....	46
2.2.8.3 Pengertian Pelaksanaan Self Assesment System.....	46
2.2.8.4 Hambatan Pelaksanaan Self Assesment System.....	47
2.2.10 Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	48
2.2.10.1 Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	48
2.2.10.2 Ciri-Ciri Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	49
2.2.10.3 Undang-Undang yang Mengatur Perpajakan.....	49

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	50
2.3.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	50
2.3.2 Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	51
2.3.3 Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	52
2.3.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	53
2.4 Rumusan Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Metode Penelitian.....	56
3.2 Operasional Variabel.....	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.1 <i>Tempat dan Waktu Penelitian.....</i>	63
3.4.2 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	63
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	64
3.5.1 <i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	65
3.5.2 <i>Analisis SEM-PLS.....</i>	65
3.5.3 <i>Uji Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....</i>	65
3.5.4 <i>Uji Validasi</i>	66
3.5.5 <i>Uji Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....</i>	67
3.5.6 <i>Uji Hipotesis.....</i>	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
4.1.1 <i>Lokasi Penelitian.....</i>	70
4.1.2 <i>Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP).....</i>	70
4.1.3 <i>Profil Singkat KPP Pratama Jakarta Jagakarsa</i>	71
4.1.4 <i>Gambar Sampel Penelitian.....</i>	72

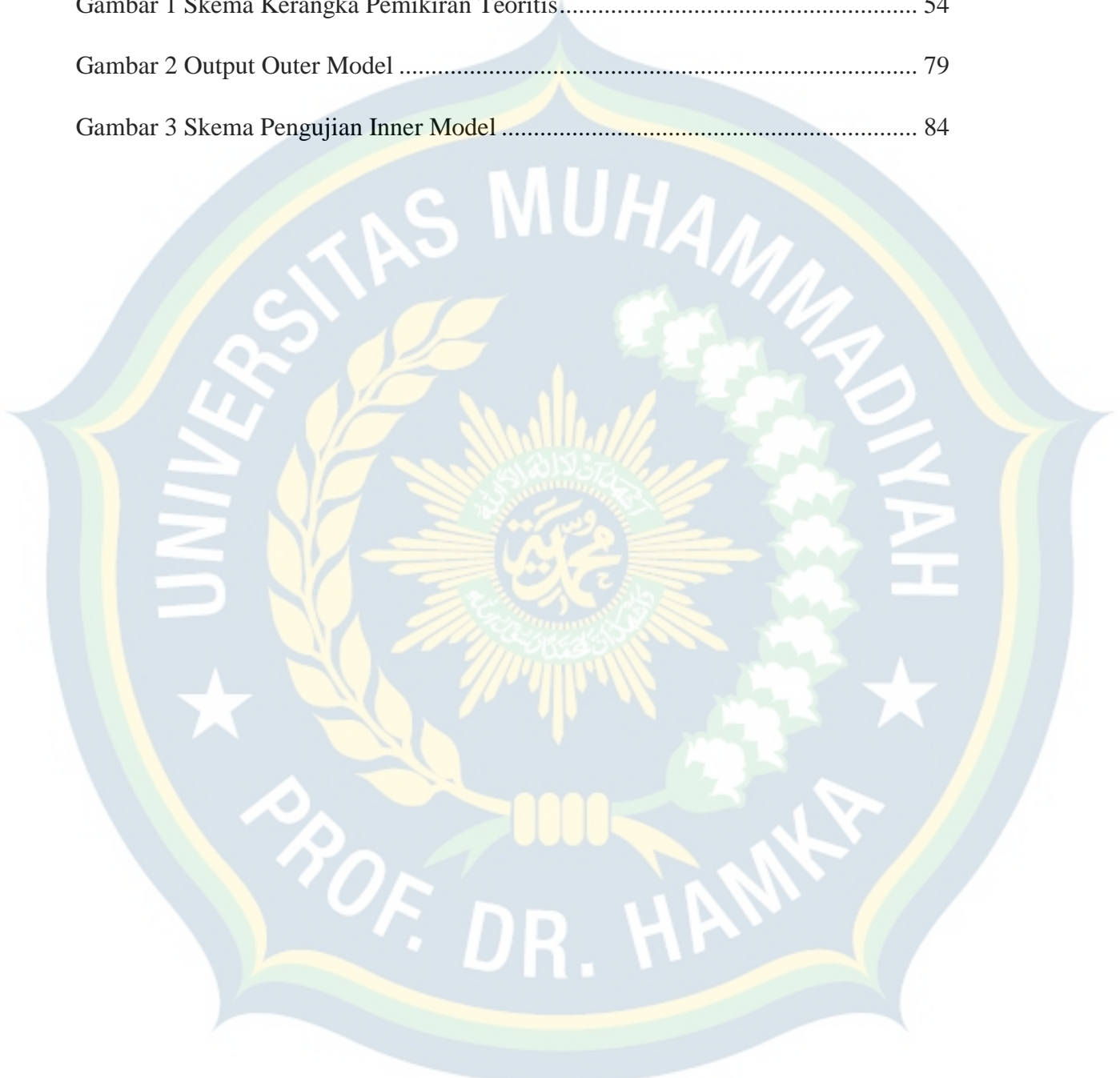
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	74
4.2.1 <i>Analisis Deskriptif</i>	74
4.2.2 <i>Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)</i>	78
4.2.3 <i>Analisis Model Struktural (Inner Model)</i>	84
4.2.4 <i>Uji Hipotesis</i>	86
4.2.5 <i>Interpretasi</i>	89
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran – Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN101

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Realisasi Penerimaan Pajak UMKM Tahun 2019-2020	2
Tabel 2	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3	Tarif PPh Orang Pribadi.....	39
Tabel 4	Definisi Operasional.....	58
Tabel 5	Skala Likert.....	64
Tabel 6	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 7	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 8	Deskripsi Responden Berdasarkan Omset Dalam Satu Tahun.....	73
Tabel 9	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Usaha	74
Tabel 10	Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi Perpajakan	75
Tabel 11	Statistik Deskriptif Validasi Variabel Pelayanan Fiskus.....	76
Tabel 12	Statistik Deskriptif Variabel Pelaksanaan <i>Self Assesment System</i>	76
Tabel 13	Statistik Deskriptif Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	77
Tabel 14	Hasil Analisis Validasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	78
Tabel 15	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	80
Tabel 16	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	81
Tabel 17	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	83
Tabel 18	Hasil Uji R^2	85
Tabel 19	Hasil Uji Q^2	86
Tabel 20	Hasil Uji Hipotesis	87
Tabel 21	Intepretasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	54
Gambar 2	Output Outer Model	79
Gambar 3	Skema Pengujian Inner Model	84



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	1/21
2.	Data Diri Responden.....	6/21
3.	Data Penelitian Responden	10/21
4.	Hasil <i>Output Smart-PLS</i>	11/21
5.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi.....	16/21
6.	Formulir Persetujuan Pengajuan Judul Proposal Skripsi	17/21
7.	Surat Tugas.....	18/21
8.	Catatan Konsultasi Skripsi Pembimbing I	19/21
9.	Catatan Konsultasi Skripsi Pembimbing II.....	20/21
10.	Turnitin.....	21/21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, semua negara di dunia sedang dilanda wabah Virus SARS-CoV-2 (COVID-19). Virus ini telah menyebar ke seluruh dunia ini menyebabkan lebih dari 178 juta kasus yang di konfirmasi dan 3,9 juta kematian. Wabah yang melanda seluruh negeri ini disebut pandemi, pandemi Covid-19 ini telah memberikan dampak dalam setiap aspek kehidupan di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia, dengan berkurangnya konsumsi masyarakat, meningkatnya pengangguran, ketidakpastian dunia usaha, dan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi. Adanya hal tersebut, pemerintah telah sigap mengeluarkan berbagai kebijakan. Kebijakan dari pemerintah salah satunya terkait dengan perpajakan. Penerimaan pajak yang menjadi tulang punggung perekonomian dan kontribusi yang besar terhadap APBN tentu terkena dampak akibat adanya pandemi ini.

Seperti yang kita ketahui, pajak merupakan salah satu pendapatan nasional yang diberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara Indonesia. Pendapatan negara diperoleh melalui berbagai sumber salah satunya adalah UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah). Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah kelompok usaha yang dikelola orang atau suatu badan usaha tertentu.

Realisasi penerimaan pajak di Indonesia fluktuatif dari tahun ke tahun. Pertumbuhan penerimaan pajak dinilai lambat dan menunjukkan hasil yang belum sesuai dengan perencanaannya (Hapsari & Kholis, 2020). Perbandingan capaian penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Jagakarsa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I
Realisasi Penerimaan Pajak UMKM Tahun 2019-2021

Tahun	Realisasi	Target	Capaian
2021	664.137.191.135	632.827.346.000	1,04%
2020	605.161.462.507	613.199.815.000	0,98%
2019	819.651.947.176	868.909.915.000	0,94%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Jagakarsa

Berdasarkan tabel I pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan. Pada tahun 2019 realisasi pajak bernilai 819,65 triliun rupiah, sedangkan tahun 2020 menjadi 605,16 triliun rupiah. Perlambatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia tetap terjadi sejak dilanda pandemi Covid19 pada tahun 2020. Pada tahun 2021 realisasi pajak melebihi target bernilai 664,137. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, perekonomian nasional pada kuartal ketiga 2020 tumbuh hanya sebesar minus 3,49%. Hal tersebut perlu diperhatikan, karena banyak muncul Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang baru.

Beberapa pemicu pelaku wajib pajak tidak patuh melaporkan kewajiban perpajakannya yaitu kurangnya sosialisasi perpajakan mengenai peraturan maupun tata cara perpajakan. Oleh karena itu sosialisasi harus diberikan kepada wajib pajak agar mereka paham dan dapat memahami informasi mengenai peraturan perpajakan. Kejelasan

dalam pemberian sosialisasi dapat bergantung pada cara atau saran sosialisasi yang dapat dengan mudah dipahami. Melalui sosialisasi yang intensif, dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman para calon wajib pajak terhadap segala hal yang berkaitan dengan perpajakan. Tanpa sosialisasi wajib pajak yang efektif, khususnya pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), badan usaha akan kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain sosialisasi perpajakan, penyediaan layanan informasi yang dilakukan oleh petugas pajak dengan membantu mengurus atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Di tengah pandemi COVID-19 pelayanan fiskus pajak tetap berjalan, akan tetapi pelayanan dilakukan secara online, melalui saluran elektronik yang tersedia seperti DJP Online, e-mail, dan telepon unit kerja. Hal ini akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus di upayakan mampu berkompeten dalam bidangnya seperti keahlian, pengetahuan dan pengalaman akan kebijakan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Kesuksesan dalam pelaksanaan perpajakan selama masa pandemi ini memerlukan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Negara Indonesia menerapkan *self assessment system* dimana kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi salah satu factor penting. *self assessment system* merupakan sebuah sistem pemungutan pajak yang

membebankan penentuan besaran pajak yang perlu untuk dibayarkan oleh wajib pajak secara mandiri. Dengan harapan masyarakat dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan mudah dimasa pandemi Covid -19 ini, dan memberikan keringanan kepada fiskus dalam melayani wajib pajak terkait pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Penerapan *self assessment system* dapat memudahkan wajib pajak untuk menghitung, membayar kemudian wajib pajak melaporkan pajak terhutangya. Wajib pajak bisa dikatakan memiliki peran aktif dalam melakukan penghitungan sekaligus membayar dan melaporkan pajaknya.

Faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan self assessment system pada masa pandemi Covid-19. Faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan self assessment system yaitu e-billing, Dengan menggunakan e-billing atau tagihan elektronik, wajib pajak dapat melakukan transaksi perpajakan dengan lebih cepat dan akurat dan Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan alasan internal, karena berada di bawah kendali wajib pajak.

Pemahaman pajak adalah hal dasar yang harus dimiliki setiap wajib pajak. Upaya pemerintah dalam menambah ilmu pengetahuan perpajakan melalui media elektronik. Cara lainnya dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi merupakan sarana untuk menyalurkan informasi dan penyuluhan kepada wajib pajak yang belum mengerti hal-hal perpajakan dan informasi lainnya. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya,

seperti perhitungan pajak, pembayaran pajak dan melaporkan SPT sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pelaksanaan *Self Assesment System*, Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah adalah :

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?
3. Apakah pelaksanaan *self assesment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
4. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM?
5. Apakah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan *self assesment system*, dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa pandemi covid-19?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu pada UMKM orang pribadi. Maka penulis membatasi ruang lingkup masalah dan hanya berfokus pada pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan *self assesment system*, dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jakarta Selatan tahun 2022.

1.2.3 Perumusan Masalah

Untuk menjelaskan permasalahan yang akan diteliti, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Bagaimana pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
4. Bagaimana pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM?
5. Bagaimana sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan *self assesment system*, dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.
5. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan self assesment system, dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademi

1) Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan

self assesment system dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, serta dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

2. Bagi Praktisi

1) Bagi Wajib Pajak UMKM

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman, pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya kepatuhan membayar pajak pada sector UMKM terhadap penerimaan negara.

2) Bagi Pemerintah

Diharapkan ini dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak yang berwenang sehubungan dengan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan self assesment system dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam menetapkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshira'h, A. F., Al-Shatnawi, H. M., Al-Okaily, M., Lutfi, A., & Alshirah, M. H. (2021). Do public governance and patriotism matter? Sales tax compliance among small and medium enterprises in developing countries: Jordanian evidence. *EuroMed Journal of Business*, 16(4), 431–455. <https://doi.org/10.1108/EMJB-01-2020-0004>
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Astina, I. P. S. (2018). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud)*, Bali , Indonesia email : suryaas. 23, 1–30.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). *PENGARUH TAX AMNESTY , PENGETAHUAN PERPAJAKAN , DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. 6.
- Bornman, M., & Ramutumbu, P. (2019). A conceptual framework of tax knowledge. *Meditari Accountancy Research*, 27(6), 823–839. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2018-0379>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Cahyani, L. P. G., & Noviyari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 1885. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p08>
- Fidiana, F. Y. P. dan. (2018). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Kemudahan Membayar Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–22.
- Herdiana. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Stiacimahi.Ac.Id*, 14(November), 13–25. <http://www.stiacimahi.ac.id/wp-content/uploads/2019/12/2.-Dian-Herdiana.pdf>
- Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib

Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.

Intan, P. &, Asih, M. &, & Refi, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, Vol. 2, Hal: 71-78. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/senamu/article/view/3474>

Kiconco, R. I., Gwokyalya, W., Sserwanga, A., & Balunywa, W. (2019). Tax compliance behaviour of small business enterprises in Uganda. *Journal of Financial Crime*, 26(4), 1117–1132. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2018-0031>

Lasmaya, S. M., & Fitriani, N. N. (2017). Pengaruh Self Assesment System Terhadap. *Computech & Bisnis*, 11(2), 69–78.

Lazuardini, E. R., Susyanti, H. J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 25–34.

Lindriati., S., & Irawan Suntoro, B. P. (2017). Pengaruh sosialisasi dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap minat pembuatan akta kematian di desa purworejo. *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 05(06), 45.

López-Laborda, J., Vallés-Giménez, J., & Zárata-Marco, A. (2021). Personal Income Tax Compliance at the Regional Level: The Role of Persistence, Neighborhood, and Decentralization. *International Regional Science Review*, 44(2), 289–317. <https://doi.org/10.1177/0160017620942815>

Maharani, S., Kristanti, F. T., & Kurnia. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Usaha Mikro Kecil Menengah yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan. *E-Proceeding Of Management*, 6(2), 3593–3601.

Pratama, A. P. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 1–14.

Putri, N. E., & Nurhasanah. (2019). Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sanksi Pajak Terkait Dengan Kepatuhan Wajib Pajak UKM (Studi Kasus: Pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur). *Universitas Tanri Abeng*, 28(02), 213. <https://www.ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/252>

Rachmania, F. M., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2016). KEPATUHAN

WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1), 1–8.

- Riftiasari, D. (2019). Pengaruh Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 63–68. <https://doi.org/10.31294/moneter.v6i1.5353>
- Setiawan, Y. U., Yandari, I. A. V., & Pamungkas, A. S. (2020). Pengembangan Kartu Domino Pecahan Sebagai Media Pembelajaran Matematika Di Kelas Iv Sekolah Dasar. *Primary : Jurnal Keilmuan Dan Kependidikan Dasar*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.32678/primary.v12i01.2706>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Suci Tri Sukma Melati, Karamoy Herman, & Romawu Sintje. (2019). Efektivitas Penerapan Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2018. *Jurnal Riset Akuntansi*, 14(4), 362–370.
- van Klyton, A., & Rutabayiro-Ngoga, S. (2018). SME finance and the construction of value in Rwanda. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 25(4), 628–643. <https://doi.org/10.1108/JSBED-02-2017-0046>
- Wardani, D. K., & Kartikasari, F. (2020). Wajib Pajak Umkm Dengan Pemahaman Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(1), 1–16. <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi>
- Yuliyannah, P. R., R, D. N., & Fanani, B. (2019). Pengaruh Omzet Penghasilan, Tarif Pajak, Serta Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm) Di Kota Tegal. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1286>