

# **PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP NIAT PEMANFAATAN FASILITAS (PMK 86/03.2020) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Empiris terhadap wajib pajak UMKM Kabupaten Gianyar)**

**Ni Komang Yunika Sari<sup>1</sup>, I Gede Agus Pertama Yudantara<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia  
e-mail: yunikaayuk12@gmail.com , agus.yudantara@undiksha.ac.id

## **Abstrak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pemahaman Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian penyebaran kuisioner dengan teknik Purposive Sampling. penelitian dilakukan kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Gianyar dengan jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 99 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020 berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan PMK 86.03.2020 pada masa pandemi Covid 19. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus yang diterapkan maka akan menambah niat wajib pajak dalam memanfaatkan fasilitas insentif pemerintah.

**Kata kunci** : Pemahaman Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan , Pelayanan Fiskus , Niat Pemanfaatan PMK 86.03.2020

## **Abstract**

*Tax is a mandatory contribution to the state that is owed by an individual or entity that is coercive in nature based on the law without receiving direct compensation and is used for the needs of the state for the greatest prosperity of the people. This study aims to determine how the influence of Tax Understanding, Tax Socialization and Fiscus Services on the Intention of Utilizing PMK 86.03.2020 Facilities. In this study, the researcher used the research method of distributing questionnaires with the purposive sampling technique. The study was conducted on UMKM taxpayers registered at the KPP Pratama Gianyar Regency with a total sample of 99 respondents. The results of this study indicate that Tax Understanding, Tax Socialization, Fiscus Services and Intentions to Utilize PMK 86.03.2020 facilities have a positive and significant impact on the utilization of PMK 86.03.2020 during the Covid 19 pandemic. This means that the better understanding of taxation, tax socialization and Fiscus services that are applied will increase the intention of taxpayers to take advantage of government incentive facilities.*

**Keywords:** *Tax Understanding, Tax Socialization, Fiscus Service, Intention to Utilize PMK 86.03.2020*

## **1. Pendahuluan**

Pada saat ini wabah Covid-19 sedang menyerang hampir seluruh dunia. *Corona Virus Dease 2019* (Covid-19) diklasifikasikan sebagai virus yang penyebarannya membawa dampak infeksi pada saluran pernapasan atas dari ringan hingga sedang, Pada bulan Maret tahun 2020 virus ini mulai memasuki negara Indonesia. Dampak yang terjadi di Indonesia karena pandemi Covid-19 ini hampir dirasakan oleh semua sektor, mulai dari ketenagakerjaan sampai dengan kinerja industri segala sektor di dalam negeri yang menyebabkan banyak pekerjaan ditunda dan akan berdampak pada produktivitas kerja yang menurun (Mustajab et al., 2020). Maka dari itu Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak tinggal diam dalam mempertahankan dan menstabiliskan perekonomian negara yang sedang runtuh. Melalui Kementerian Keuangan

menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak UMKM yang terdampak Pandemi Covid-19.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/03/2020 merupakan insentif pemerintah yang diberikan kepada wajib pajak yang terdampak Covid-19. PMK 86/03.2020 merupakan pembaharuan dari PMK sebelumnya yaitu PMK 44/03.2020. Dalam hal pemberian insentif wajib pajak UMKM harus bisa memahami berbagai kriteria dan persyaratan yang masuk dalam kategori pemberian insentif ini. Karena terdapat banyaknya persyaratan formal maupun administrasi yang harus dipahami agar bisa memanfaatkan fasilitas insentif ini. Berdasarkan PMK 86/03/2020, wajib pajak perusahaan KITE atau wajib pajak kawasan berikat, wajib memiliki NPWP dan pada masa pajak yang bersangkutan memperoleh penghasilan bruto yang bersifat tetap dan teratur yang disetahunkan tidak lebih dari Rp4.800.000.000

**Tabel 1.**  
**Jumlah Permohonan Insentif Wajib Pajak Umkm KPP Pratama Gianyar**

Insentif PMK Perpajakan	Grand Total Permohonan Insentif	Jumlah Permohonan Insentif yang Diterima	Jumlah Permohonan Insentif yang Ditolak
PMK 86/03.2020	1.261	1.255	6

(Sumber : KPP Pratama Gianyar, 2021)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Gianyar atas peraturan PMK 86/03.2020 yang memberikan insentif pajak UMKM untuk bulan April hingga Desember 2020, Total jumlah UMKM yang mengajukan permohonan insentif pajak yaitu sebesar 1.261 UMKM dari total jumlah UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar yaitu sebesar 19.931 UMKM. Artinya, hanya kurang dari 10% wajib pajak yang mengajukan pelaporan demi mendapatkan insentif dan wajib pajak lainnya masih belum melihat dan memahami penerapan kebijakan pemerintah atas pajak sehingga niat wajib pajak dalam memanfaatkan fasilitas perpajakan masih tergolong minim. Berdasarkan data yang dikutip dari laman resmi Direktorat Jendral Pajak pemerintah sebetulnya sudah mempersiapkan dana demi memberikan insentif pajak UMKM yakni Rp 2,4 triliun untuk bertindak PPh UMKM karena insentif ini masuk dalam program pemulihan ekonomi nasional untuk sektor UMKM namun dari fenomena yang terjadi kawasan wilayah KPP Pratama Gianyar masih terdapat banyaknya wajib pajak pemilik UMKM tidak memanfaatkan fasilitas yang disebabkan karena beberapa faktor, antara lain yaitu pemahaman wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak yang merupakan sebuah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak untuk mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi termasuk pelaku UMKM yang mendapat insentif pajak yang diatur dalam PMK No. 86/03.2020 akan berfikir bahwa lebih baik memanfaatkan kesempatan mendapat insentif dari pemerintah dengan cara melihat dan mengimplementasikan bagaimana cara mendapat insentif tersebut. Dengan pengetahuan tentang insentif pajak, maka pelaku UMKM akan menerima manfaat dari insentif tersebut berupa beban pajak terutang telah ditanggung pemerintah di masa pandemi Covid-19 dari bulan April hingga Desember 2020, sehingga dapat bertahan tanpa adanya beban pajak terutangnya. Hal ini didukung dengan adanya penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh yang positif yaitu penelitian yang diteliti Arivanto (2020), Hermi Sularsih (2018), Safrina (2018) dan Zaen Imaniati & Israoah (2018). Namun beberapa penelitian sebelumnya telah menguji variabel yang sama menunjukkan perbedaan hasil yaitu berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Tatik (2018),

Aneswari (2018) yang menunjukkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh pada kontrol wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan faktor yang penting dan diperlukan oleh wajib pajak UMKM, menurut (Andriani & Herianti, 2015) Sosialisasi perpajakan merupakan suatu bentuk upaya Direktorat Jendral Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan Undang-undang perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat diperoleh dari petugas pajak seperti penyuluhan, iklan-iklan dengan media cetak atau elektronik yang dapat membantu wajib pajak lebih mudah memahami dan lebih cepat mendapatkan informasi perpajakan. Sehingga dengan adanya sosialisasi perpajakan akan menambah pengetahuan wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakannya termasuk dalam mendapatkan sebuah informasi mengenai insentif pajak untuk periode April hingga Desember 2020 yang diatur dalam PMK 44/03.2020 dan PMK 86/03.2020 sebagai bentuk upaya pemerintah di masa pandemi Covid-19. Dengan adanya informasi tentang peraturan perpajakan hingga prosedur perpajakan akan meningkatkan niat wajib pajak dalam memanfaatkan fasilitas pajak dari pemerintah. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh positif bahwa penelitian yang diteliti oleh Andriani & Herianti (2015), Aneswari (2015). Namun beberapa penelitian sebelumnya telah menguji variabel yang sama menunjukkan pengaruh yang negatif yaitu berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Siti Pertiwi (2020), Safrina (2018) menunjukkan hasil bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap niat pemanfaatan fasilitas pajak.

Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat pemanfaatan fasilitas perpajakan oleh wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang telah berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kepuasan wajib pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah niat wajib pajak untuk memanfaatkan fasilitas dan bisa mengurangi beban perpajakannya. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh positif penelitian yang diteliti oleh Kahono (2018) menyatakan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan, namun terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh AC Nielsa (2013) yang menyatakan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak.

*Theory of Planned Behavior* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan akan menggunakan informasi-informasi serta pengalaman yang dimilikinya untuk mengambil keputusan berprilaku tertentu, individu akan memikirkan akibat dan konsekuensi dari pilihan prilaku yang diputuskannya. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* faktor penentu penting terbentuknya prilaku individu adalah intention atau yang biasa disebut dengan niat.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, pemahaman perpajakan terkait dengan *behavioral belief*. Teori ini memiliki pengaruh pemahaman wajib pajak pada niat mereka dalam mematuhi insentif pajak. Apabila wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan yang dimiliki maka akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak UMKM atas perpajakan dapat dinilai dari pemahaman wajib pajak mengenai cara menghitung pajak terutang, membayar pajak dan melaporkan pajak terutang. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian (Astina, 2018) dan

(Patimah, 2019) yang mendapatkan hasil bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dan positif pada kepatuhan wajib pajak. Namun beberapa penelitian sebelumnya telah menguji variabel yang sama menunjukkan perbedaan hasil yaitu berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Tatik (2018) , Aneswari (2018) yang menunjukkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh pada kontrol wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan dilandaskan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku maka semakin tinggi juga tingkat dalam memanfaatkan fasilitas pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah.

H1: Pemahaman pajak berpengaruh positif pada niat pemanfaatan fasilitas PMK No. 86 Tahun 2020 UMKM.

Sosialisasi dilaksanakan untuk memberikan pengertian kepada wajib pajak mengenai aturan maupun perundang – undangan mengenai pajak. *Normative belief* dalam *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa individu akan melakukan sesuatu apabila terdapat nilai normatif yang akan didapatkan yang berasal dari luar. Dalam hal ini wajib pajak mendapatkan motivasi dan dorongan untuk memenuhi kewajiban dalam melaporkan pajak mereka (Nadiani & Ery, 2019). Motivasi tersebut berasal dari sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh Pemerintah. Apabila sosialisasi dilakukan dengan baik dan sering dilakukan , maka kesadaran wajib pajak akan semakin baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Megantara et al., 2017) sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Muhamad et al., 2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun beberapa penelitian sebelumnya telah menguji variabel yang sama menunjukkan pengaruh yang negatif yaitu berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Siti Pertiwi (2020), Safrina (2018) menunjukkan hasil bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap niat pemanfaatan fasilitas pajak.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan dilandaskan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa apabila sosialisasi yang dilakukan pemerintah dapat berjalan dengan baik maka akan menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan pajak. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah.

H2: Sosialisasi pajak berpengaruh positif niat pemanfaatan fasilitas PMK No. 86 Tahun 2020 wajib pajak UMKM

Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. *Control belief* dalam *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa individu akan melakukan sesuatu apabila terdapat nilai normatif yang akan didapatkan yang berasal dari luar. Dalam hal ini wajib pajak mendapatkan tata cara atau arahan dari fiskus untuk memenehi kewajiban sebagai wajib pajak. Arahan tersebut berasal dari pelayanan fiskus. Apabila pelayanan fiskus memberikan pelayanan yang baik dan jelas maka akan meningkatkan niat wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. namun terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh AC Nielsa (2013) yang menyatakan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan dilandaskan dengan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak secara terarah dan jelas maka akan menumbuhkan niat wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan dapat memanfaatkan fasilitas insentif yang diberikan oleh pemerintah. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah.

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada niat pemanfaatan fasilitas PMK No. 86 Tahun 2020

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK 86.03.2020. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari KPP Pratama Gianyar. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian penyebaran kuisioner dengan teknik Purposive Sampling.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

Pada uji statistik deskriptif memaparkan antara lain yaitu nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Hasil uji statistik deskriptif pada penelitian ini disajikan pada tabel 1. Berikut ini:

**Tabel. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Perpajakan (X1)	99	21	30	26.25	2.855
Sosialisasi Perpajakan (X2)	99	16	25	22.32	2.839
Pelayanan Fiskus (X3)	99	25	40	34.87	4.444
Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y)	99	18	30	26.47	3.638
Valid N (listwise)	99				

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan empat (4) deskripsi atau gambaran hasil penelitian, yaitu:

1. Variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y) memiliki nilai minimum 18, nilai maksimum 30, nilai rata-rata (*mean*) 26,25 dan nilai standar deviasi sebesar 3,638. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y) terhadap nilai rata-rata sebesar 3,638. Skor maksimum pada variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y) sebesar 30 dengan jumlah pertanyaan 6, diperoleh rata-rata sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden sebagian besar adalah sangat setuju.
2. Variabel Pemahaman Perpajakan (X1) memiliki nilai minimum 21, nilai maksimum 30, nilai rata-rata (*mean*) 26,25 dan nilai standar deviasi sebesar 2,855. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Pemahaman Perpajakan (X1) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,855. Skor maksimum pada variabel Pemahaman Perpajakan (X1) sebesar 30 dengan jumlah pertanyaan 6, diperoleh rata-rata sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden sebagian besar adalah setuju dan sangat setuju.
3. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) memiliki nilai minimum 16, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 22,32 dan nilai standar deviasi sebesar 2,839. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Sosialisasi Perpajakan (X2) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,839. Skor maksimum pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) sebesar 25 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden sebagian besar adalah sangat setuju.
4. Variabel Pelayanan Fiskus (X3) memiliki nilai minimum 25, nilai maksimum 40, nilai rata-rata (*mean*) 34,87 dan nilai standar deviasi sebesar 3,638. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Pelayanan Fiskus (X3) terhadap nilai rata-rata sebesar 3,638. Skor maksimum pada variabel Pelayanan Fiskus (X3) sebesar 40 dengan jumlah pertanyaan 8, diperoleh rata-rata sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden sebagian besar adalah sangat setuju.

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas data dalam penelitian yang dilakukan. Pengujian instrumen dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang disajikan dalam tabel 2 dan tabel 3

**Tabel. 3 Hasil Uji Validitas**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig (2-tailed)</b>	<b>Sig. 10%</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y)					
Y1	0.000	0.1	0.944	0.1663	Valid
Y2	0.000	0.1	0.915	0.1663	Valid
Y3	0.000	0.1	0.953	0.1663	Valid
Y4	0.000	0.1	0.939	0.1663	Valid
Y5	0.000	0.1	0.959	0.1663	Valid
Y6	0.000	0.1	0.743	0.1663	Valid
Variabel Pemahaman Perpajakan (X1)					
X1.1	0.000	0.1	0.834	0.1663	Valid
X1.2	0.000	0.1	0.825	0.1663	Valid
X1.3	0.000	0.1	0.795	0.1663	Valid
X1.4	0.000	0.1	0.820	0.1663	Valid
X1.5	0.000	0.1	0.775	0.1663	Valid
X1.6	0.000	0.1	0.839	0.1663	Valid
Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2)					
X2.1	0.000	0.1	0.866	0.1663	Valid
X2.2	0.000	0.1	0.874	0.1663	Valid
X2.3	0.000	0.1	0.835	0.1663	Valid
X2.4	0.000	0.1	0.903	0.1663	Valid
X2.5	0.000	0.1	0.806	0.1663	Valid
Variabel Pelayanan Fiskus (X3)					
X3.1	0.000	0.1	0.816	0.1663	Valid
X3.2	0.000	0.1	0.764	0.1663	Valid
X3.3	0.000	0.1	0.823	0.1663	Valid
X3.4	0.000	0.1	0.905	0.1663	Valid
X3.5	0.000	0.1	0.781	0.1663	Valid
X3.6	0.000	0.1	0.881	0.1663	Valid
X3.7	0.000	0.1	0.728	0.1663	Valid
X3.8	0.000	0.1	0.805	0.1663	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berhubungan dengan variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK No 86 Tahun 2020 (Y), Pemahaman Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3) dapat dinyatakan valid karena setiap pernyataan

nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,1 dan nilai r kritis (r hitung) lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1663.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Item	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,894	6	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X2)	0,906	5	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X3)	0,926	8	Reliabel
Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y)	0,958	6	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa variabel Pemahaman Perpajakan (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,894 lebih besar dari 0,70 berarti data dinyatakan reliabel. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,906 > 0,7 dapat dikatakan bahwa data reliabel. Variabel Pelayanan Fiskus (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,926 > 0,7 dapat dikatakan bahwa data reliabel. Variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,958 dapat dikatakan bahwa data reliabel karena nilai tersebut lebih besar dari 0,7.

Uji *asumsi* klasik dilakukan sebelum pengujian untuk menganalisis data. Dalam penelitian ini, uji *asumsi* klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisita serta uji multikolinearitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.27964489
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.059
	Positive	.056
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.583
Asymp. Sig. (2-tailed)		.886

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 5 menunjukkan nilai dari tes statistik *Komogorov-Smirnov* yaitu sebesar 0,583 dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,886 berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan data terdistribusi secara normal.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.679	1.215			
Pemahaman Perpajakan	.547	.104	.429	.195	5.123
Sosialisasi Perpajakan	.357	.101	.279	.211	4.740
Pelayanan Fiskus	.224	.064	.274	.214	4.676

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variabel Pemahaman Perpajakan (X1) sebesar 0,195 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 5,123 lebih kecil dari 10 dapat dikatakan variabel X1 tidak terjadi multikolinearitas. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) memiliki nilai tolerance 0,211 > 0,1 dan nilai VIF 4,740 < 10 berarti variabel X2 tidak terjadi multikolinearitas. Variabel Pelayanan Fiskus (X3) memiliki nilai tolerance 0,214 > 0,1 dan VIF 4,676 < 10 dapat dikatakan variabel X3 tidak terjadi multikolinearitas. Jadi, nilai tolerance pada semua variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF berada di bawah 10 sehingga dapat disimpulkan setiap variabel terbebas dari multikolinearitas.

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.009	.716		4.201	.000
Pemahaman Perpajakan	-.010	.061	-.035	-.162	.872
Sosialisasi Perpajakan	.031	.059	.109	.518	.606
Pelayanan Fiskus	-.070	.038	-.389	-1.859	.066

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Pemahaman Perpajakan (X1) sebesar 0,872 > 0,05 berarti dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,606 > 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Variabel Pelayanan Fiskus (X3) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,066 > 0,05 berarti dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini, setiap variabel terbebas dari heteroskedastisitas.

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 <sup>a</sup>	.876	.872	1.300

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 8 menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,876 (diperoleh dari pengkuadratan nilai R yaitu  $(0,936)^2$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,876 sama dengan 87,6%. Sehingga variabel Pemahaman Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3) berpengaruh terhadap variabel Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK No 86 Tahun 2020 (Y), sebesar 87,6% dan sisanya yaitu 12,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi tersebut.

**Tabel. 9 Hasil Uji Hoptotesis (Uji t)**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.679	1.215		-3.029	.003
1 Pemahaman Perpajakan	.547	.104	.429	5.253	.000
Sosialisasi Perpajakan	.357	.101	.279	3.548	.001
Pelayanan Fiskus	.224	.064	.274	3.511	.001

Sumber: Data diolah (2021)



Berdasarkan tabel  $DK = n-k = 99-4 = 95$ , maka didapatkan nilai  $t$  tabel sebesar 1,66105. Dilihat dari tabel 9 dapat disimpulkan tiga (3) deskripsi hasil penelitian sebagai berikut.

1. Variabel Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  dengan  $t$  hitung sebesar  $5,523 > t$  tabel sebesar 1,66105 dan nilai  $B$  sebesar 0,547 berarti dapat dikatakan bahwa Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak ( $Y$ ).
2. Variabel Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,1$  dengan  $t$  hitung sebesar  $3,548 > t$  tabel sebesar 1,66105 dan nilai  $B$  sebesar 0,357 berarti dapat dikatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak ( $Y$ ).
3. Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,1$  dengan  $t$  hitung sebesar  $3,511 > t$  tabel sebesar 1,66105 dan dilihat dari nilai  $B$  dengan hasil positif yaitu sebesar 0,224 berarti dapat dikatakan bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak ( $Y$ ).

#### 4. Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis (uji  $t$ ), variabel Pemahaman Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,1 serta  $t$  hitung sebesar 5,253 lebih besar dari 1,66105 ( $t$  tabel), berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif (nilai  $B$  positif sebesar 0,547) dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Pemahaman Perpajakan maka akan semakin tinggi Niat Pemanfaatan Fasilitas PMK No. 86 Tahun 2020 UMKM di KPP Pratama Gianyar.

Berdasarkan uji hipotesis (uji  $t$ ), variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,1 serta  $t$  hitung sebesar 3,548 lebih besar dari 1,66105 ( $t$  tabel), berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif (nilai  $B$  positif sebesar 0,357) dan signifikan terhadap terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka akan semakin meningkat niat pemanfaatan fasilitas PMK No. 86 Tahun 2020 UMKM.

Berdasarkan uji hipotesis (uji  $t$ ), variabel Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,1 serta  $t$  hitung sebesar 3,511 lebih besar dari 1,66105 ( $t$  tabel), berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif (dilihat dari nilai  $B$  sebesar 0,224) dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan Fasilitas Pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin patuh wajib pajak dan semakin tinggi niat pemanfaatan fasilitas pajak

#### 5. Simpulan Dan Saran

1. Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Pemanfaatan fasilitas PMK 86.03.2020
2. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pemanfaatan fasilitas PMK 86.03.2020
3. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pemanfaatan fasilitas PMK 86.03.2020

Dari keterbatasan atas kemampuan yang dimiliki peneliti, adapun saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Wajib Pajak UMKM diharapkan kedepannya wajib pajak selalu mempelajari segala peraturan terbaru dari pemerintah dikarenakan selama masa pandemic covid 19 pemerintah akan selalu mengupgrade peraturan PMK bagi wajib pajak UMKM yang mengalami kerugian financial dan diharapkan kedepannya wajib pajak selalu menghing , memotong

maupun melaporkan SPT dengan tepat waktu agar bisa memanfaatkan insentif perpajakan dan bisa meringankan beban perpajakan

2. Saran kepada fiskus KPP Pratama Gianyar terkait pemanfaatan fasilitas PMK 86.03.2020 adalah diharapkan kedepannya fiskus KPP Pratama meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak terkait dengan insentif PMK 86.2020 baik itu secara offline maupun online
3. Saran kepada peneliti selanjutnya adalah agar bisa menambahkan variabel yang lainnya untuk bisa menyempurnakan lagi hasil dari penelitian ini, variabel-variabel yang dapat ditambahkan seperti sistem administrasi perpajakan (Eka Prayanti, 2020) , Sanksi Pajak (Siti Aminah,2021) dan Tarif Pajak (Syanti Dewi, 2021)

### Daftar Pustaka

- Ameyaw, B., Korang, J., Twum, E., & Asante, I. (2016). Tax Policy, SMES Compliance, Perception and Growth Relationship in Ghana: An Empirical Analysis. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.9734/bjemt/2016/22030>
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan *Journal Of Accounting*. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/1171>
- Angelia, D. C., & Fajriana, I. (2018). *Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Setelah Penerapan Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Pada Pelaku UMKM di Kota Palembang*. 23, 1–15.
- Astina, I. P. S. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 23, 1–30. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v23.i01.p01>
- Atawodi, O. W., & Ojeka, S. A. (2012). Factors That Affect Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (SMEs) in North Central Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 7(12). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n12p87>
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, 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>
- Darmanto, S. (2018). *Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Wajib Pajak atas PP No.46 Tahun 2013 dan Implementasi Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Makassar Utara)*. 46.
- Darmanto, Sulis. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Wajib Pajak atas PP No.46 Tahun 2013 dan Implementasi Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Makassar Utara). *Skripsi Dipublikasikan*, 46.
- Dewi, N. T., & Sumaryanto. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 1(3), 111–117.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi

Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1626.

Dlamini, B. (2017). *Determinants of Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Zimbabwe*. 9(4), 242–250.

Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.35829/econbank.v1i1.7>

Gberegbe, F. B., & Umoren, A. O. (2017). *The Perception of Tax Fairness and Personal Income Tax Compliance of Smes in Rivers State*. 5(2), 40–51.

Ghoury, A. M., Khan, N. R., & Abdul Kareem, O. B. (2016). Improving Employees Behavior through Extension in *Theory of Planned Behavior*. A Theoretical Perspective for SMEs. *International Journal of Business and Management*, 11(11), 196. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n11p196>

Hassan, N., Nawawi, A., & Puteh Salin, A. S. A. (2016). Improving Tax Compliance Via Tax Education - Malaysian Experience. *Malaysian Accounting Review*, 15(2), 243–262.

Herawati, H., Tabroni, R., & Lusiana, S. (2018). the Effectiveness of the Tax Regulation Socialization Strategies on Tax Payers' Comprehension and Compliance in Implementing Their Tax Obligations. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 1(2), 145–154. <https://doi.org/10.17509/tjr.v1i2.12980>