

**PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG**

Priska Roli Buma
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang
email : priskabuma@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kepatuhan membayar pajak didasarkan oleh adanya kepuasan yang didapatkan Wajib Pajak dari pelayanan perpajakan melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati saat membayar pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara simultan dan parsial pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 30 Wajib Pajak UMKM. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode analisa data yang di gunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kepuasan pelayanan perpajakan diukur berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Blimbing Kota Malang sebesar 4,690 atau 76,4%.

Hasil penelitian bahwa secara parsial kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dengan nilai bukti fisik sebesar 3,811, keandalan sebesar 3,621, daya tanggap sebesar 3,236, keyakinan sebesar 3,520 dan empati sebesar 4,752. Adapun yang perlu dilakukan Wajib Pajak yaitu patuh dalam pembayaran pajak seperti membayar pajak tepat waktu sehingga mambantu berperan serta dalam meningkatkan hasil pajak untuk meningkatkan pembangunan dan perekonomian Indonesia.

Kata Kunci: *Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Kepatuhan, Kepuasan Pelayanan Perpajakan, Wajib Pajak UMKM.*

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Rifandhi Nur. 2015. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM): Studi Kasus pada UMKM di Kota Malang" (*Skripsi*). Malang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Andang, Setyobudi. 2007. "Peran Serta Bank Indonesia Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)" *Jurnal: Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Vol.5, Nomor 2, Agustus 2007*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handarani, Tri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama" (*Skripsi*). Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Nilawati, Hesti Chandra. 2013. "Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur" (*Skripsi*). Malang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Oliver, Richard L., 1993. *Cognitive, Affective and Attribute Base of The Satisfaction Response*. *Jurnal Of Costumer*, Vol.20 December
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal of Retailing*, Vol 64 No.1 Spring p12-40
- Setiawan, Renaldi Putra. 2009. "Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan: Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo Jakarta" (*Skripsi*). Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Jakarta: Alfabeta.
- Waluyo. 2009. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.