BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan data metode kuantitatif berupa kuisioner yang disebarkan di UMKM Kota Bandar Lampung. Adapun dalam penelitian ini terdapat variabel Y yaitu keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM dan variabel prosedur (X1), pelayanan (X2), pengetahuan konsumen (X3), dan sanksi pajak (X4). Penelitian ini memiliki populasi yaitu seluruh pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang terdaftar pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Bandar Lampung dengan jumlah sampel 70 UMKM. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Januari 2022 sampai dengan 5 Februari 2022. Sampel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2.502}{1+2.502 \text{ x } 10\%^2}$$

n= 98

Adapun perhitungan rumus *slovin* yang berjumlah sebanyak populasi 2.502 usaha pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Bandar Lampung. Berdasarkan perhitungan rumus slovin ditemukan jumlah sampel sebanyak 98 usaha, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 usaha di UMKM Kota Bandar Lampung.

Tabel 4.1
Pengumpulan Data

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuisioner yang disebar	97
2	Kuisioner yang kembali	70
3	Kuisioner yang diolah	70
	Persentase kuisioner yang diolah	70%

4.1.2 Karakteristik Responden

Dalam penyebaran kuesioner. Sebelum mengisi kuesioner, para responden akan terlebih dahulu mengisi identitas pribadi berdasarkan jenis apakah usaha anda terdampak covid-19, dampak covid-19 terhadap usaha, lama usaha, omset atau pertahun. Berikut tabel yang sesuai dengan jenis responden:

Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah	Presentase
Teluk Betung Selatan	2	2%
Teluk Betung Timur	11	11%
Teluk Betung Barat	1	1%
Teluk Betung Utara	4	4%
Tanjung Karang Pusat	38	38%
Tanjung Karang Barat	1	1%
Tanjung Karang Timur	1	1%
Kedaton	2	2%
Kemiling	4	4%
Kedamaian	2	2%
Raja Basa	1	1%
Enggal	2	2%
Sukarame 1	1	1%
Jumlah	70	70%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Tabel diatas menunjukkan berdasarkan kecamatan terlihat bahwa responden dengan kecamatan Teluk Betung Selatan berjumlah 2 responden atau sebesar 2%, Teluk Betung Timur berjumlah 11 responden atau sebesar 11%, Teluk Betung Barat sebesar 1 responden atau 1%, Teluk Betung Utara berjumlah 4 atau sebesar 4%, Tanjung Karang Pusat berjumlah 38 atau sebesar 38%, Tanjung Karang Barat berjumlah 1 atau sebesar 1%, Tanjung Karang Timur berjumlah 1 atau sebesar

1%, Kedaton berjumlah 2 atau sebesar 2%, Kemiling berjumlah 4 atau sebesar 4%, Kedamaian berjumlah 2 atau sebesar 2%, Raja Basa berjumlah 1 atau sebesar 1%, Enggal berjumlah 2 atau sebesar 2%, Sukarame 1 berjumlah 1 atau sebesar 1%.

Tabel 4.3

Data Responden Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah	Presentase
Fashion	37	37%
Kosmetik	4	4%
Pedagang	11	11%
Kuliner	12	12%
Produk Kreatif	4	4%
Ritel	1	1%
Otomotif	1	1%
Jumlah	70	70%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Usaha Fashion berjumlah 37 atau sebesar 37%, Usaha Kosmetik berjumla 4 atau sebesar 4%, Usaha Pedagang berjumlah 11 atau sebesar 11%, Usaha Kuliner berjumlah 12 atau sebesar 12%, Usaha Produk Kreatif berjumlah 4 atau sebesar 4%, Usaha Ritel berjumlah 1 atau sebesar 1%, Usaha Otomotif berjumlah 1 tau sebesar 1%.

Tabel 4.4

Data Responden Apakah Usaha Anda Terdampak Covid-19

Usaha Terdampak Covid-19	Frequency (Jumlah)	Presentase
Ya	70	100%
Tidak	-	-
Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas Apakah Usaha Anda Terdampak Covid-19 yang dialami oleh responden berjumlah 70.

Tabel 4.5

Data Responden Dampak Covid-19 Terhadap Usaha

Dampak Covid-19	Frequency (Jumlah)	Presentase
Penjualan Berkurang 0% - 50%	36	51,4%
Penjualan Berkurang 50% - 100%	34	48,6%
Usaha Berhenti Beroperasi	-	-
Jumlah	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas Dampak Covid-19 Terhadap Usaha yang dimiliki responden terlihat bahwa Penjualan Berkurang 0% - 50% berjumlah 36 atau sebesar 51,4%, Penjualan Berkurang 50% - 100% berjumlah 34 tau sebesar 48,6%, Usaha Berhenti Beroperasi berjumlah 0

Tabel 4.6

Data Responden Lama Usaha

Lama Usaha	Frequency (Jumlah)	Presentase
< 2 Tahun	3	4,3%
2 - 5 Tahun	11	15,7%
5 -10 Tahun	24	34,3%
>10 Tahun	32	45,7%
Jumlah	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan Lama Usaha < 2 Tahun berjumlah 3 atau sebesar 4,3%, Lama Usaha 2 - 5 Tahun berjumlah 11 atau sebesar 15,7%, Lama Usaha 5 - 10 Tahun berjumlah 24 atau sebesar 34,3%, Lama Usaha >10 Tahun berjumlah 32 atau sebesar 45,7%.

Tabel 4.7

Data Responden Omset/Setahun

Omset/Setahun	Frequency (Jumlah)	Presentase
Mikro > 50 Juta	17	24,3%
Kecil 50 > 250 Juta	27	38,6%
Menengah < 250 Juta - 4,8 Miliar	26	37,1%
Jumlah	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan Omset Mikro > 50 Juta berjumlah 17 atau sebesar 24,3%, Omset Kecil 50 > 250 Juta berjumlah 27 atau sebesar 38,6%, Omset Menengah < 250 Juta – 4,8 Miliar berjumlah 26 atau sebesar 37,1%.

4.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur, pelayanan, pengetahuan konsumen, sanksi pajak dan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM di Kota Bandar Lampung.

4.2.1 Hasil Analisis Data

Setelah dilakukan data dan dilakukan uji statistik menggunakan SPSS ver.20, maka hasil penelitian yang diperoleh dari data variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.2.2 Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini terdapat bagian pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk skala likert yang berhubugan dengan variabel X yaitu prosedur, pelayanan, pengetahuan konsumen, sanksi pajak. Serta variabel Y pada penelitian ini yaitu keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM di Kota Bandar Lampung. Dalam kuisioner ini responden diminta untuk memberikan penilaian 1= menunjukkan sangat tidak setuju, 2= menunjukkan tidak setuju, 3= menunjukkan cukup setuju, 4= menunjukkan setuju, 5= menunjukkan sangat setuju.

Tabel 4.8

Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Prosedur	70	4	5	22.29	2.127
Pelayanan	70	4	5	24.56	1.647
Pengetahuan Konsumen	70	3	5	21.84	1.783
Sanksi Pajak	70	3	5	7.77	1.106
Keputusan relaksasi pajak UMKM	70	3	5	21.80	1.612
Valid N (listwise)	70				

Berdasarkan tabel 4.8 statistik deskriptif diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengamatan (N) dari penelitian ini adalah sebanyak 70, maka dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Variabel dependen untuk penggunaan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM (Y) memperoleh nilai minimum 3 nilai maksimum 5 nilai rata-rata 21.80 dengan standar deviasi 1.612.
2. Variabel prosedur (X1) menunjukkan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5 nilai rata-rata 22.29 dengan standar deviasi 2.127.
3. Variabel pelayanan (X2) menunjukkan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5 nilai rata-rata 24.56 dengan standar deviasi 1.647.
4. Varibel pengetahuan konsumen menunjukkan niai minimum 3 dan nilai maksimum 5 nilai rata-rata 21.84 dengan standar deviasi 1.783.
5. Variabel sanksi pajak meunjukkan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5 nilai rata-rata 7.77 dengan standar deviasi 1.106.

4.3 Hasil Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sesuatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner tersebut. Jadi uji validitas dilakukan dengan tujuan

untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang dilakukan untuk diukur (Ghozali, 2013). Apabila hasil yang yang diperoleh r^{hitung} > nilai r^{tabel} maka pertanyaan dinyatakan valid, namun jika nilai r^{hitung} < nilai r^{tabel} maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Berikut ini adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel	Nilai R^{hitung}	Nilai R^{tabel}	Hasil	Keterangan
X1.1	0,780	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X1.2	0,896	0,198	$r^{hitug} > r^{tabel}$	Valid
X1.3	0,910	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X1.4	0,884	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X1.5	0,730	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel prosedur (X2) dinyatakan valid. Sedangkan instrument pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid karena melihat $r^{hitung} > r^{tabel}$ (0,198).

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel	Nilai R^{hitung}	Nilai R^{tabel}	Hasil	Keterangan
X2.1	0,335	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X2.2	0,640	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X2.3	0,759	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X2.4	0,895	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X2.5	0,759	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X2.6	0,720	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel pelayanan (X2) dinyatakan valid. Sedangkan instrument pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid melihat $r^{hitung} > r^{tabel}$ (0,198).

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel	Nilai r^{hitung}	Nilai r^{tabel}	Hasil	Keterangan
X3.1	0,852	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X3.2	0,838	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X3.3	0,856	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X4.4	0,843	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X4.5	0,567	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel pengetahuan konsumen (X3) dinyatakan valid. Sedangkan instrumen pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid karena melihat $r^{hitung} > r^{tabel}$ (0,198).

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel	Nilai R^{hitung}	Nilai R^{tabel}	Hasil	Keterangan
X4.1	0,856	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
X4.2	0,839	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap peertanyaan pada variabel sanksi pajak (X4) dinyatakan valid. Sedangkan instrument pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid karena melihat $r^{hitung} > r^{tabel}$ (0,198).

Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel	Nilai R^{hitung}	Nilai R^{tabel}	Hasil	Keterangan
Y1.1	0,667	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
Y1.2	0,817	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
Y1.3	0,814	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
Y1.4	0,804	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid
Y1.5	0,647	0,198	$r^{hitung} > r^{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM (Y). Sedangkan instrument pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid karena melihat $r^{hitung} > r^{tabel}$ (0,198).

4.4 Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2013), suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka dengan demikian dapat diartikan bahwa uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsisten tidaknya jawaban dari responden. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Croncbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Prosedur (X1)	0,898	0,60	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,790	0,60	Reliabel
Pengetahuan Konsumen (X3)	0,850	0,60	Reliable

Sanksi Pajak (X4)	0,606	0,60	Reliabel
Keputusan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,800	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Tabel 4.14 menunjukan nilai *cronbach's alpha* atas variabel prosedur sebesar 0,898, variabel pelayanan sebesar 0,790, variabel pengetahuan konsumen sebesar 0,850, variabel sanksi pajak sebesar 0,606 dan variabel keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar 0,800 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuisioner semua variabel ini realibel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Unji normalitas bertujuan untuk mengetahui varians pengganggu atau residual berdistribusi secara normal serta untuk menghindari adanya model regresi. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S), dengan membuat hipotesis:

Ho: Data residual berdistribusi normal

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka Ho diterima, sedangkan jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak.

Tabel 4.15

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.29129088
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.526
Asymp. Sig. (2-tailed)		.945

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Hasil uji normalitas dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov* yang dijelaskan pada tabel diatas menunjukan variabel dependen dan variabel independen data terdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukan dengan nilai *kolmogrov-smirnov* 0,954 > 0,05. Hal ini berarti data residual terdistribusi secara normal. Karena signifikan untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpukan bahwa model regresi tela memenuhi asumsi normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui nilai multikolinearitas dapat dilihat nilai *Variance Inflation Fakctor* (VIF), jika VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas dan sebaliknya, jika < 10 maka tidak ada multikolinearitas. Jika tidak adanya korelasi maka data diangga baik.

Tabel 4.16

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.736	3.306		3.853	.000		
	Prosedur	.244	.078	.322	3.143	.003	.940	1.064
	Pelayanan	-.202	.101	-.206	-1.991	.0051	.920	1.087
	pengetahuan konsumen	.213	.100	.235	2.139	.036	.815	1.227
	sanksi pajak	.506	.156	.347	3.235	.002	.858	1.165

a. Dependent Variable: keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM

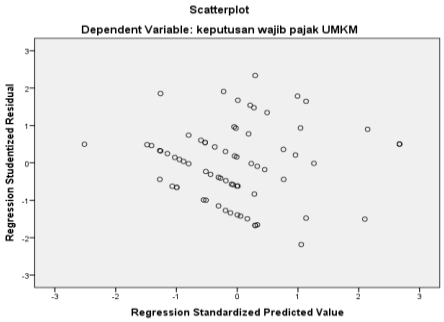
Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas, diketahui bahwa varibel prosedur memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,940 dan nilai VIF sebesar 1.064, untuk variabel pelayanan memiliki nilai *tolerance* 0,920 dan nilai VIF sebesar 1.087, varibel pengetahuan konsumen memiliki nilai 0,815 dan nlaiVIF sebesar 1.227, sedangkan variabel sanksi pajak memiliki nilai 0,858 dan nilai VIV sebesar 1.165. Dari hasil tersebut diperoleh kesimpulan bahwa nilai VIF lebih kecil < dari 10. Hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi.

4.5.3 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas.

Gambar 4.17



Berdasarkan gambar 4.17 grafik *scatterplot* menunjukan bahwa data menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedasitas dalam penelitian ini dan layak digunakan.

4.6 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil uji linier berganda adalah sebagai berikuT

Tabel 4.18

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.736	3.306		3.853	.000
	Prosedur	.244	.078	.322	3.143	.003
	Pelayanan	-.202	.101	-.206	-1.991	.051
	pengetahuan konsumen	.213	.100	.235	2.139	.036
	sanksi pajak	.506	.156	.347	3.235	.002

Berdasarkan tabel 4.17 nilai *Coefficients* adalah untuk melihat persamaan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan statistik t untuk masing-masing variabel independent. Terlihat niai *costanta* a sebesar 12,736 dan koefisien regresi dari setiap variabel independent diperoleh masing-masing yaitu, β1= 0,224, β2= -0,202, β3= 0,213, β4= 0,506. Dari nilai *costanta* dan koefisiens regresi dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

Y= 12,736 + 0,224(X1) + -0,202(X2), + 0,213(X3) + 0,506(X4) + e

Keterangan:

Konstanta

β1: prosedur

β2: pelayanan

β3: pengetahuan konsumen

β4: sanksi pajak

e: Standar Error

1. Nilai costanta sebesar 12,736 menunjukan apabila prosedur, pelayanan, pengetahuan konsumen, sanksi pajak tidak ada atau bernilai nol, maka nilai keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar 12,736.
2. Nilai koefisien variabel prosedur sebesar 0,224, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam prosedur, maka akan meningkatkan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar 0,224.
3. Nilai koefisien variabel pelayanan sebesar -0,202, menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pelayanan, maka akan menurunkan nilai keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar -0,202.
4. Nilai koefisien variabel pengetahuan konsumen sebesar 0,213, menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pengetahuan konsumen, maka akan meningkatkan nilai keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar 0,213

5. Nilai koefisien variabel sanksi pajak sebesar 0,506 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam sanksi pajak, maka akan meningkatkan nilai keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM sebesar 0,506.

4.7 Hasil Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk mengatur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi pada variabel dependent. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.19

Hasil Uji Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.598[a]	.358	.318	1.330	1.632

a. Predictors: (Constant), sanksi pajak, pengetahuan konsumen, prosedur, pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM

Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,598. Nilai tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan kuat antara variabel dependet (Y) dan variabel independen (X) karena nilai *R* mendekati angka 1 dan untuk nilai *R Square* sebesar 0,358 yang berarti bahwa variasi variabel independen dalam memengaruhi dan menjelaskan variabel dependen sebesar 35,8%, sedangkan sisanya 64,2% dijelaskan oleh variabel lain.

4.7.2 Uji Kelayakan Model (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi layak atau tidak untuk digunakan. Pengujian ini menggunakan statistik F yang terdapat pada tabel Annova. Jika probalitas lebih kecil dari tingkat signifikan (Sig < 0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau model tersebut sudah layak. Jika

probabilitas lebih dari tingkat signifikan (Sig > 0,05) maka model penelitian tidak dapat digunakan atau model tersebut tidak layak.

Tabel 4.20

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64.147	4	16.037	9.060	.000[b]
	Residual	115.053	65	1.770		
	Total	179.200	69			

a. Dependent Variable: keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM

b. Predictors: (Constant), sanksi pajak, pengetahuan konsumen, prosedur, pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa niai F sebesar 9.060 dengan nilai signifikan 0,000. Dimana nilai signifikan ini lebih kecil dari < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh, sehingga prosedur, pelayanan, pengetahuan konsumen, sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM.

4.7.3 Pengujian Hipotesis (T)

Uji T pada dasar nya untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Dengan tingkat signifikani 0,05, maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Bila nilai signifikan t > 0,05 maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikan t > 0,05, maka Ho diterima artinya tida ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.21

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.736	3.306		3.853	.000
	Prosedur	.224	.078	.322	3.143	.003
	Pelayanan	-.202	.101	-.206	-1.991	.051
	pengetahuan konsumen	.213	.100	.235	2.139	.036
	sanksi pajak	.506	.156	.347	3.235	.002

a. Dependent Variable: keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM

Sumber: Data primer yang diolah SPSS ver.20, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. H1: prosedur terhadap keputusan wajib pajak UMKM hasil hipotesis variabel pertama menunjukan bahwa nilai sig 0,003 yang berarti < 0,05. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM.
2. H2: pelayanan terhadap keputusan wajib pajak UMKM hasil hipotesis variabel kedua menunjukan bahwa nilai sig 0,051 yang berarti > 0,05. Maka Ho diterima dan Ha ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM.
3. H3: pengetahuan konsumen terhadap keputusan wajib pajak UMKM hasil hipotesis variabel ketiga menunjukan bahwa nilai sig 0,036 yang berarti < 0,05, Maka Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM.
4. H4: sanksi pajak terhadap keputusan wajib pajak UMKM hasil hipotesis variabel keempat menunjukan bahwa nilai sig 0,002 yang berarti < 0,05, maka

Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM.

4.8 Pembahasan

Penelitian ini sudah mengetahui secara empiris yaitu pengaruh prosedur (X1), pelayanan (X2), pengetahuan konsumen (X3), dan sanksi pajak (X4) terhadap keputusan wajib pajak UMKM (Y). pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Bandar Lampung yang terdapat didalamnya Jumlah UMKM yang sudah terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Bandar Lampung.

4.8.1 Pengaruh Prosedur Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa prosedur berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Penelitian mengenai pengaruh prosedur terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan penelitian (Nurhayati, 2021).

Menurut Zulkarnain (2020) menjelaskan bahwa prosedur dalam perpajakan mempunyai peranan yang penting, karena prosedur adalah suatu tata cara dan syarat pengurusan hak dan kewajiban perpajakan agar bisa mencapai suatu tujuan. Dengan melakukan penerapan prosedur mampu meningkatkan sesuai peraturan pajak dan memudahkan proses dalam melakukan relaksasi pajak. Keputusan mengikuti relaksasi pajak yang baik dapat dilihat dari seberapa baiknya prosedur pajak yang telah diterapkan. Apabila prosedur pajak tidak sesuai, maka tidak bisa untuk mengikuti proses relaksasi pajak sehingga bisa menyebabkan gagal peraturan prosedur yang didapat dari data tersebut menjadi tidak relevan menurut (Rahayu, 2018). Oleh karena itu, menurut Herawati (2015) menyatakan bahwa semakin baik prosedur pajak makan akan semakin baik juga keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM yang dihasilkan. Hal ini mengartikan bahwa prosedur merupakan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang ketentuan

umum dan tata cara perpajakan yang memengaruhi hak dan kewajiban nya untuk mencapai hal yang baik sesuai dengan tujuannya. Oleh karena itu, prosedur perpajakan sangat penting karena dengan prosedur perpajakan ini diharapkan setiap hak dan kewajibannya harus mengikuti aturan tersebut. Dengan meningkatkan prosedur perpajakan maka akan semakin baik.

4.8.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM ini telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Hasil penguji ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Nurhayati, 2021) dan Rahayu (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pajak tidak mempengaruhi keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM, dimana hal tersebut dapat diartikan bahwa kurangnya pelayanan pajak dalam proses bekerja. Oleh karena itu, saat pandemi ini tidak bisa secara langsung dalam melayani masyarakat yang terkait dalam perpajakan Sehingga selaku yang mengikuti relaksasi pajak harus mengikuti aturan secara online. Hal ini tersebut juga dikatakan oleh Nurhayati (2021) bahwa pegawai pajak belum melakukan pelayanan secara maksimal. Hasil dari penelitian Nurhayati (2021) menyatakan bahwa pelayanan pajak semakin baik yang berarti penerapannya terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM akan baik juga. Oleh karena itu, walaupun dalam melakukan pekerjaan nya sebagai melayani sudah dilakukan dengan baik namun bukan berarti hal tersebut menjadi tolak ukur untuk menentukan baik buruknya dalam pelayanan pajak.

Sedangkan menurut peraturan perpajakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah disebutkan bahwa untuk melakukan proses pembayaran pajak atau yang berurusan dengan pajak terutama

relaksasi pajak yang sejalan dengan prinsip tata kelola kinerja pajak yang baik dan pelayanan pajak untuk meningkatkan kemampuan kinerja dan menyalurkan informasi kepada layanan publik. Oleh karena itu, kinerja pajak mempunyai kewajiban untuk mengembangkan serta melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kinerja pajak dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak yang mengikuti relaksasi pajak UMKM. Namun dalam penelitian ini, tidak terbukti bahwa pelayanan pajak yang telah dilakukan oleh para staf dibagian pelayanan pajak di masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandar Lampung telah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan pajak memiliki peranan yang penting dalam melaksanakan pelayanan sehingga peranan nya cukup harus di dukung dengan adanya perangkat komputer yang dapat menghasilkan suatu informasi berupa data keamanan yang berkualitas dengan penerapan standar khusus (Putri, 2016). Dengan adanya teknologi yang terus berkembang diharapkan akan membantu dalam proses melakukan pembayaran pajak secara tatap muka maupun online yang berkualitas dan tepat waktu (Puspita, 2019). Hal tersebut juga didukung oleh Roshanti (2015) yang menyatakan bahwa dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang berkembang cepat, dapat menjadi dorongan bagi setiap wajib pajak untuk ikut serta dalam melakukan mengikuti relaksasi pajak UMKM serta pelayanan pajak yang bersangkutan dengan pajak. Selain itu pelayanan pajak juga akan mengurangi tingkat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja (Adriyani, 2018). Oleh karena itu, pelayanan pajak merupakan suatu hal yang paling penting dalam sikap melayani pelanggan (Puspita, 2019).

4.8.3 Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Penelitian mengenai pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil pengujian ini masih sejalan dengan penelitian

Nurhayati (2021), yang menyatakan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Pengetahuan konsumen adalah informasi yang paling penting dalam suatu perpajakan, suatu proses wajib pajak harus memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang perpajakan (Nengsy, 2018). pengetahuan pajak mencakup mengetahui peraturan pajak merupakan kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi untuk mencapai tujuan nya secara efektif dan efisien (Rahayu, 2015). Menurut wati (2015) menyatakan bahwa apabila pengetahuan pajak tidak memiliki peraturan pajak, maka tidak akan bisa menyelesaikan pekerjaanya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pada saat melakukan untuk mengikuti relaksasi pajak UMKM diperlukan pengetahuan pajak dan bisa memahami bagaimana proses dan pelaksanaan relaksasi pajak yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga bisa menghasilkan wajib pajak mengikuti relaksasi pajak UMKM.

4.8.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiranata (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Sanksi pajak merupakan jaminan dengan ketentuan peraturan undang-undang pajak (norma perpajakan) sehingga akan mematuhi.

Bagi wajib pajak yang telah mengikuti relaksasi pajak atau memanfaatkan insentif PPh Final UMKM DTP tetapi tidak menyampaikan laporan realisasi pemanfaatan insentif tersebut, ada konsekuensinya yang mesti dihadapi. Surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-29/PJ/2020 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri keuangan Nomor 44/PMK.03/2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak covid-19 memberikan pedoman mengenai hal ini. Beleid tersebut menyebutkan bahwa jika tidak menyampaikan laporan realisasi, wajib pajak tidak dapat memanfaatkan insentif PPh final UMKM DTP. Artinya, wajib pajak tetap

wajib menyetor PPh final UMKM sebesar 0,5%. Selain itu, ada sanksi administrasi yang akan dikenai kepada wajib pajak yang tidak menyampaikan laporan realisasi. Seperti kita ketahui, dalam PPh final UMKM, tanggal pembayaran dianggap juga sebagai tanggal pelaporan SPT masa PPh final. Jadi ketika wajib pajak telanjur memanfaatkan insentif tersebut karena tidak menyampaikan laporan realisasi, terjadi keterlambatan penyetoran PPh final UMKM sekaligus pelaporan SPT masa PPh final.

Letak permasalahannya wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan (maksimal 24 bulan) dari nilai yang terlambat dibayar atas keterlambatan pembayaran PPh final UMKM. Disamping itu, wajib pajak juga akan dikenai sanksi. Administrasi berupa denda sebesar Rp100.000 atas keterlamnatannya pelaporan SPT masa PPh final. dengan kata lain sanski pajak merupakan alat *(preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Hal ini menyatakan bahwa sanksi pajak adalah suatu bentuk hukuman, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Sanksi pajak pada dasarnya selalu diterapkan menjadi ciri setiap sumber daya manusia yang ada dalam sikap dan nilai, karena dengan sanksi pajak akan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuannya dengan baik pula. Hal ini membuktikan bahwa dengan tidak meningkatkan Sanksi pajak keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM dapat dilakukan dengan menetapkan aturan yang lebih ketat lagi.