

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM**

Studi Kasus: Wajib Pajak UMKM Kecamatan Semarang Selatan



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

40011421650103

PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

FAKULTAS SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650103

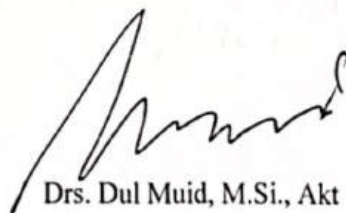
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi
Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Semarang, 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing



Drs. Dul Muid, M.Si., Akt

NIP. 196505131994031002

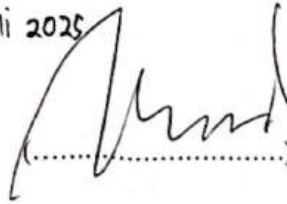
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650103
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak UMKM

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal, 28 Juli 2025

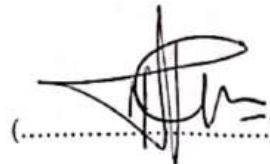
Tim Penguji

1. Drs. Dul Muid, M.Si.Akt



(.....)

2. Naila Hanum, S.E., M.Acc.



(.....)

3. Diva Ayu Imanda Sari, S.E., M. Ak.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM" yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

NIM 40011421650103

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan data primer sebagai sumbernya. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang sebanyak 1.964 pelaku usaha UMKM yang terdaftar di Kecamatan Semarang Selatan yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan rumus Slovin sehingga didapat sebanyak 95 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS 26. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM. Sedangkan Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxation knowledge, tax sanctions and service quality on compliance of MSME (Micro, Small, Medium Enterprises) taxpayers. The approach used in this research is a quantitative approach and primary data as the source. Based on data from the Semarang City Cooperative and MSME Office, there are 1,964 MSME businesses registered in South Semarang District which are the population in this study. The sample in this study was sought using the Slovin formula so that 95 samples were obtained. The sampling technique used random sampling technique, then the data obtained was processed using the SPSS 26 program. Based on data analysis, the results show that Tax Knowledge has a significant effect on MSME taxpayer compliance. While Tax Sanctions, and Service Quality have no effect on MSME Taxpayer Compliance.

Keywords: taxation knowledge, tax sanctions, service quality, and MSME taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus: Wajib Pajak UMKM Kecamatan Semarang Selatan) dapat diselesaikan. Tugas akhir ini disusun sebagai salah syarat kelulusan Program (D4) Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Apip, S.E., M.Si., selaku ketua program studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dul Muid, M.Si. Akt., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Seluruh jajaran dosen dan civitas akademika Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama masa studi di Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan.

6. Terkhusus kepada Papa dan Mama yang telah memberikan, doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan materi dari awal hingga akhir pengerjaan tugas akhir ini. Tanpa mereka pencapaian ini tidak akan mungkin tercapai.
7. Tak lupa juga kepada abang dan adik penulis serta keluarga yang juga memberikan dukungan dan doa.
8. Seseorang bernama Thom Bosman Damanik, yang selalu hadir memberi ketenangan di saat lelah, menjadi pendengar yang baik dan tak henti mendukung, menyemangati, dan memahami penulis di segala proses dan tantangan selama penulisan tugas akhir ini.
9. Griace, Vini, Dina Rachel, Ezra, dan Diva Anna selaku teman dekat penulis yang memberikan semangat dan dukungan, dan selalu menemani penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Deva, Afifah, Anastasia, dan Salsabila selaku teman penulis selama perkuliahan. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan dari awal hingga akhir perkuliahan, dan juga dukungan dan bantuan yang diberikan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang diberikan.
12. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri penulis yang telah berhasil berjuang di tengah tekanan dan terus bertahan meskipun lelah dan tidak menyerah hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan menjadikannya sebagai amal yang berkah. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna bagi yang membutuhkan.

Semarang, 10 Juli 2025

Penulis,



Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

NIM 40011421650103

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	15
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan	16
2.1.5 Sanksi pajak	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Peneliti Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	27
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	30

2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1	Independen Variabel.....	34
3.1.1.1	Pengetahuan Perpajakan	34
3.1.1.2	Sanksi pajak	35
3.1.1.3	Kualitas Pelayanan.....	36
3.1.2	Dependent Variable	37
3.1.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	40
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2	Uji Kualitas Data	41
3.5.2.1	Uji Validitas	41
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4	Analisis Linier Berganda.....	43
3.5.5	Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1	Uji Koefisien Determinasi	43
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	44
3.5.5.3	Uji Parsial (Uji T)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Lama Usaha	45
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan NPWP	46
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun.....	47
4.2	Analisis Data	47

4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.2.2	Uji Kualitas Data	49
4.2.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	51
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas.....	52
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.5	Uji Hipotesis.....	56
4.2.5.1	Uji Koefisien Determinasi(R^2)	56
4.2.5.2	Uji Simultan (Uji F)	56
4.2.5.3	Uji Parsial (Uji T)	57
4.3	Interpretasi Hasil	59
4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	59
4.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	60
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	62
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan	66
5.3	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM KPP Semarang Selatan tahun 2021-2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik P-Plot	52
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Riset.....	70
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian	71
Lampiran 3 Tabulasi Data	75
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS 26.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak yakni sebuah kewajiban yang melekat pada setiap warga negara yang berperan sebagai instrumen utama dalam mendukung pembiayaan kebutuhan bersama serta pembangunan nasional yang berkelanjutan. Dana yang dikumpulkan melalui pajak digunakan oleh pemerintah untuk menyediakan dan memelihara berbagai fasilitas publik yang sangatlah krusial bagi keseharian masyarakat. Pajak bersifat memaksa dan diatur secara ketat dalam aturan hukum yang berlaku serta tidak memberikan keuntungan finansial langsung kepada para pembayar pajak. Manfaat yang dihasilkan dari pengelolaan dana pajak tersebut akan dirasakan secara luas oleh masyarakat melalui berbagai layanan publik dan pembangunan infrastruktur. Pajak menjadi pilar mendasar dalam mewujudkan kesejahteraan bersama dan mendorong pertumbuhan ekonomi negara dengan menyediakan sarana dan prasarana yang esensial yang memungkinkan setiap warga negara dapat berpartisipasi aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi secara produktif.

Sejak tahun 1983 hingga 2009, pemerintah Indonesia melaksanakan rangkaian reformasi yang transformatif dalam tata kelola sistem perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dari kalangan individu ataupun badan usaha. Perubahan ini terlihat jelas dari evolusi mendasar yang menggeser paradigma dari model *official assessment* yang mengandalkan penilaian langsung oleh otoritas pajak menuju sistem *self assessment* yang menempatkan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mengambil alih tanggung jawab secara mandiri dalam

menjalankan kewajiban perpajakan mereka (Pratiwi, 2023). Harapannya dapat mendorong kesadaran dan kemandirian yang kokoh di antara para wajib pajak sehingga mereka secara sukarela dan bertanggung jawab mengelola hak dan kewajiban fiskal mereka sendiri tanpa beban pengawasan yang berlebihan dari otoritas.

Kepatuhan pajak adalah bukti kesungguhan wajib pajak dalam menaati peraturan. Hal ini ditunjukkan melalui pemenuhan kewajiban perpajakan secara konsisten, teliti, dan penuh tanggung jawab, serta pemanfaatan hak-hak perpajakan yang dimiliki sesuai ketentuan hukum, dalam berbagai situasi. Sebagaimana dijelaskan oleh (Pratista, 2020) di mana kepatuhan ini mencakup beragam dimensi mulai dari pelaporan data perpajakan yang akurat dan tepat waktu, dan perhitungan pajak yang benar dan sesuai kaidah hukum. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi bukanlah beban atau tanggung jawab yang dibebankan hanya kepada pemerintah melainkan merupakan sebuah kewajiban kolektif yang melekat erat pada setiap lapisan masyarakat tanpa terkecuali khususnya para pelaku UMKM. Kewajiban perpajakan yang mereka tunaikan dapat berfungsi sebagai pondasi kokoh yang memperkuat sistem perpajakan nasional.

UMKM di Indonesia merupakan bisnis produktif yang dikelola perorangan atau perusahaan perorangan yang memenuhi standar usaha mikro sesuai ketentuan UU No 20 Tahun 2008. Hal ini menghasilkan dampak positif yang merembet luas ke seluruh sendi perekonomian nasional, terbukti dengan sumbangsih UMKM yang mencapai porsi sebesar 61,07 % dari Produk Domestik Bruto senilai 8.573,89 triliun

rupiah sekaligus menjadi poros utama dalam penyerapan hingga 97 persen tenaga kerja nasional.

Menurut data yang dihimpun oleh Kementerian Koperasi dan UKM, populasi UMKM di Indonesia telah mencapai angka luar biasa yakni sekitar 64,2 juta unit usaha. Namun kenyataan menunjukkan bahwa hanya sekitar 2,3 juta di antaranya yang tercatat secara resmi punya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Realitas rendahnya kontribusi pajak yang berhasil dihimpun dari sektor ini memperlihatkan bahwa kepatuhan pajak UMKM masih berada pada level yang belum optimal, sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam merancang kebijakan dan strategi yang mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan tanpa menghambat dinamika dan potensi pertumbuhan UMKM secara berkelanjutan.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM KPP Semarang Selatan tahun 2021-2023

Keterangan	Tahun		
	2021	2022	2023
Jumlah WP UMKM Lapor	1.367	1.520	1.692
Jumlah WP UMKM Terdaftar	1.335	1.331	1.325

Sumber: KPP Semarang Selatan

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepatuhan dan jumlah wajib pajak UMKM dilaporkannya SPT Tahunan pada tahun 2021-2023. Menurut data yang dimuat KPP Semarang Selatan, jumlah wajib pajak UMKM 2021- 2023 mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 1.335, di tahun 2022 sejumlah 1.331, dan di tahun 2023 sejumlah 1.325. Wajib pajak yang

melaporkan pajaknya justru mendapati hal yang berbeda. Setiap tahunnya dari tahun 2021-2023 jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya terus meningkat. Pada 2021 tercatat sebanyak 1.367 wajib pajak yang telah melaporkan pajaknya. Tahun 2022 jumlah wajib yang melaporkan pajaknya meningkat, yaitu sebanyak 1.520, dan pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 1.692. Tetapi ada satu hal yang membuat penelitian ini menarik. Mulai 2021 sampai 2023 terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya melebihi jumlah wajib pajak UMKM yang tercatat, sehingga rasio kepatuhannya melebihi 100%. Pada tahun 2023 tercatat hanya 1.325 ribu wajib pajak UMKM, tetapi yang melapor mencapai 1.692 ribu, menghasilkan rasio kepatuhan lebih dari 100%

Setelah melalui proses analisis mendalam terhadap data yang tercantum dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak UMKM yang aktif melaporkan kewajiban perpajakan mereka selama tiga tahun terakhir menunjukkan adanya kecenderungan kenaikan yang menggambarkan sinyal positif dalam hal kepatuhan pelaporan. Meskipun demikian kondisi ini sekaligus menimbulkan keraguan terhadap validitas data yang ada karena adanya indikasi ketidaksesuaian atau anomali dalam sistem administrasi perpajakan. Beberapa kemungkinan bisa saja disebabkan oleh faktor-faktor seperti pelaporan yang dilakukan secara ganda oleh wajib pajak yang sama, keterlambatan dalam proses pembaruan data oleh instansi terkait, ataupun perbedaan interpretasi dan cakupan definisi antara wajib pajak yang terdaftar secara resmi dan yang benar-benar melaksanakan pelaporan pajak. Sehingga fenomena ini membuka ruang kritis untuk menelaah apakah kepatuhan yang terlihat selama ini benar-benar mencerminkan kepatuhan substantif

dimana wajib pajak secara sadar sekaligus sukarela menjalankan kewajiban perpajakan mereka berdasarkan pengetahuan yang baik terhadap regulasi perpajakan atau hanya sekadar kepatuhan administratif yang dipenuhi karena tekanan sistem dan kewajiban formal semata tanpa didasari oleh kesadaran hukum.

Kepatuhan administratif dalam konteks perpajakan sering kali hanya terwujud pada pemenuhan kewajiban formal semata seperti pelaporan SPT yang pada kenyataannya bisa saja dilakukan tanpa disertai pengetahuan mendalam tentang substansi perpajakan. Selain itu, bisa juga didorong oleh tekanan eksternal yang bersifat memaksa seperti rasa takut akan sanksi sehingga tingginya angka pelaporan yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini membuka indikasi bahwa sebagian dari kepatuhan tersebut bukan berasal dari kesadaran intrinsik melainkan sekadar respons mekanis terhadap tuntutan administratif. Oleh karena itu, sangatlah krusial untuk melaksanakan kajian yang lebih mendalam guna mengidentifikasi sejauh mana kepatuhan yang terwujud benar-benar bersifat substantif atau hanya administratif.

Pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Semarang Selatan karena pada daerah ini memiliki jumlah UMKM yang cukup banyak dan aktif. Pada wilayah ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak yang selalu meningkat dalam tiga tahun terakhir, yang artinya wilayah ini bisa menjadi contoh yang baik bagi wilayah lain dalam penerapan strategi kebijakan pajak yang efektif, jika faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut dapat diidentifikasi. Minimnya penelitian terkini yang meneliti kepatuhan di Kecamatan Semarang Selatan juga menjadi alasan untuk mengobservasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi

kepatuhan pajak di wilayah ini. Karena itu perlu untuk mengkaji bagaimana variabel-variabel seperti pengetahuan perpajakan yang membekali wajib pajak dengan informasi serta pemahaman, keberadaan sanksi pajak sebagai alat pengendalian dan pencegahan pelanggaran, serta kualitas pelayanan yang disediakan oleh otoritas pajak yang mampu membangun hubungan harmonis dan memudahkan proses perpajakan secara keseluruhan berkontribusi dalam membentuk tingkat kepatuhan yang bukan hanya mengikuti aturan tetapi juga berakar pada kesadaran hukum dan tanggung jawab sosial yang kuat.

Pengetahuan perpajakan berperan sangat krusial dalam membentuk pemahaman wajib pajak UMKM terhadap aturan, hak, kewajiban, serta manfaat yang terkandung dalam sistem perpajakan sebagaimana diungkapkan oleh Krause dalam kajian Arina Nurul Hidayah dan Indriyana Puspitosari (2024). Semakin mendalam dan jelas pengetahuan tersebut maka peluang bagi wajib pajak supaya mematuhi kewajiban perpajakan semakin besar, karena mereka menjadi lebih sadar akan krusialnya peran pajak terhadap pembangunan negara. Sehingga wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman tinggi cenderung menunjukkan sikap disiplin dan kesadaran yang kuat terhadap tanggung jawab mereka dalam mendukung keberlangsungan negara melalui pemenuhan kewajiban fiskalnya. Selaras dengan temuan (Yulia et al., 2020), (Maili, 2022), dan (Soda et al., 2021) yang menegaskan pengetahuan dan kepatuhan pajak berkorelasi, namun di sisi lain kajian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2023) memberikan gambaran berbeda dengan mengemukakan bahwasanya tidak terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan perpajakan beserta tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sanksi pajak termasuk bentuk hukuman yang diterapkan sebagai konsekuensi atas pelanggaran kewajiban perpajakan yang dapat berupa denda administratif hingga pidana sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 28 Tahun 2007. Wajib pajak yang gagal melaporkan atau membayar pajaknya menyesuaikan aturan yang berlaku akan dikenakan sanksi yang disesuaikan dengan tingkat keseriusan pelanggaran. Hal ini termasuk kasus-kasus berat seperti penggelapan atau pemalsuan dokumen yang tidak hanya merugikan negara tetapi juga melanggar prinsip keadilan fiskal. Keberadaan sanksi ini guna untuk memberikan efek jera dan mendorong wajib pajak khususnya pelaku UMKM agar lebih taat dalam menunaikan kewajiban perpajakan mereka. Sehingga kepatuhan dapat meningkat secara signifikan yang mana hal tersebut didukung oleh hasil observasi (Maili, 2022) yang mengungkapkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh positif oleh sanksi. Tetapi temuan oleh (Pratiwi, 2023), dan (Rafael dan Agustina, 2024) tidak selaras, yang mengungkapkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh oleh sanksi pajak. Selain itu temuan serupa juga oleh (Asyhari dan Aryati, 2023) yang menegaskan pentingnya peran sanksi dalam meningkatkan tingkat ketaatan serta (Putra, 2020) yang menyimpulkan bahwa penerapan sanksi secara efektif mampu memotivasi pelaku UMKM untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban pajak. Keseluruhan bukti empiris tersebut menegaskan bahwa sanksi merupakan salah satu kebijakan yang cukup vital dalam sistem perpajakan yang strategis untuk mencapai tingkat kepatuhan yang optimal di kalangan wajib pajak UMKM.

Kualitas layanan pajak menjadi cermin dari kapasitas dan kompetensi petugas pajak dalam menyalurkan bantuan yang sejalan dengan aturan yang berlaku. Sehingga secara langsung mengukir dampak nyata terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang menjadi objek pelayanan. Terutama dalam aspek konsultasi dan edukasi pajak yang secara khusus dirancang untuk menumbuhkan dan menguatkan kesadaran pelaku UMKM. Hal ini agar dapat menunaikan kewajiban perpajakan mereka dengan penuh kesungguhan dan ketelitian di mana landasan ini semakin diperkuat oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2019 yang menegaskan setiap layanan publik harus memberikan bantuan sesuai dengan aturan hukum yang telah ditetapkan. Hal ini demi menjamin proses pelayanan yang tepat sasaran tetapi juga responsif dan adaptif terhadap kebutuhan dan dinamika wajib pajak, sehingga tercipta kerjasama yang melahirkan ekosistem perpajakan yang sehat dan berkelanjutan yang mampu mendorong kepatuhan.

Ranah penelitian, Puspanita et al. (2021), Asyhari dan Aryati (2023) mengungkapkan adanya korelasi signifikan antara kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak namun temuan ini tidak selaras kajian lain oleh (Pratiwi, 2023) dan (Maili, 2022) justru menegaskan bahwasanya kepatuhan tak diberi pengaruh signifikan oleh kualitas layanan. Perbedaan tersebut memunculkan permasalahan ilmiah berupa ketidaksesuaian hasil yang mengundang kebutuhan analisis mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian yang menjadi latar belakang penelitian, permasalahan penelitian ini dirumuskan menjadi:

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini mencakup:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wawasan beserta informasi tambahan terkait faktor kepatuhan pajak yang dapat meningkatkan perolehan pajak khususnya penerimaan pajak dari wajib pajak UMKM

b. Bagi Praktis

Bagi pemerintah khususnya petugas pajak, hasil kajian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai motivasi dalam meningkatkan kualitas dan sikap profesional dalam memungut pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan pembuatan produk dalam skema Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini memuat konsep dasar yang melatarbelakangi penyusunan penelitian, menguraikan latar belakang permasalahan yang mengarahkan ke perumusan masalah, menjelaskan tujuan, manfaat yang diharapkan, serta menjabarkan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini memuat teori beserta konsep yang relevan, disertai kerangka pemikiran mulai dari konseptualisasi, perumusan masalah, teknik pengumpulan serta analisis data, hingga perkiraan hasil penelitian, yang didukung oleh referensi dari jurnal dan buku terpercaya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, beserta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menyajikan hasil yang diperoleh dari analisis data serta pembahasan secara menyeluruh.

BAB V PENUTUP

Bagian ini merupakan ringkasan dari hasil kajian ilmiah dengan tujuan dan temuan terkini, mencakup keterbatasan penelitian berdasarkan penilaian dan kondisi aktual, serta rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi yang pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan berikutnya dikaji ulang serta dikutip dalam penelitian Wardani et al. (2024) menjelaskan bahwa perilaku individu lahir dari dua sumber utama yang saling berinteraksi yakni faktor internal yang asalnya dari dalam diri individu itu sendiri seperti sikap mental, karakteristik personal, dan motivasi yang mendasari tindakan beserta faktor eksternal yang asalnya dari pengaruh lingkungan sekitar yang mencakup tekanan sosial maupun kondisi situasional yang mempengaruhi respons dan keputusan individu. Sehingga ketika sebuah perilaku muncul sebagai akibat dorongan dari faktor internal maka individu tersebut dianggap memiliki kontrol penuh atas tindakannya dan secara sadar bertanggung jawab atas keputusan yang dibuatnya. Sebaliknya apabila perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang diberi pengaruh oleh kondisi eksternal mencakup tekanan sosial, tuntutan lingkungan, ataupun kondisi yang memaksa, maka tindakan yang diambil cenderung dipersepsikan sebagai respons atau reaksi terhadap pengaruh luar. Akibatnya, individu kerap merasa kehilangan kendali penuh atas pilihan mereka. Maka dari itu, keputusan dan tindakan yang dilakukan bukan semata-mata hasil pilihan bebas melainkan dipengaruhi oleh faktor eksternal yang membatasi ruang gerak serta otonomi dalam bertindak.

Dengan demikian teori atribusi ini menjadi kerangka konseptual yang sangat penting dan berguna untuk memahami secara mendalam bagaimana berbagai sumber yang berbeda baik yang asalnya dari dalam diri individu ataupun dari lingkungan eksternal berkontribusi dalam membentuk, mengarahkan, dan memengaruhi pola perilaku seseorang secara menyeluruh.

Robbins dan Judge (2013) yang dikutip dalam karya Putra (2020) mengemukakan bahwa teori atribusi merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengamati dan menilai perilaku individu dengan fokus utama pada penentuan asal-usul perilaku tersebut apakah bersumber dari faktor internal yang melekat dalam diri individu ataukah dari pengaruh eksternal yang datang dari lingkungan sekitar. Teori atribusi dalam penelitian ini diaplikasikan untuk memahami fenomena kepatuhan wajib pajak dengan pendekatan yang melihat kepatuhan bukan hanya sebagai hasil dari dorongan internal yang berasal dari kesadaran dan tanggung jawab pribadi wajib pajak melainkan juga sebagai hasil interaksi antara faktor internal tersebut dengan berbagai faktor eksternal yang ada di lingkungan fiskus.

Faktor internal yang dimaksud dalam konteks ini ialah pengetahuan perpajakan dari wajib pajak yang berfungsi sebagai modal fundamental dan landasan utama bagi mereka untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara sadar, penuh tanggung jawab, dan tepat waktu. Pengetahuan ini menjadi elemen yang menentukan kesadaran dan kesiapan wajib pajak dalam memahami beserta melaksanakan aturan perpajakan dengan benar. Sementara faktor eksternal mencakup berbagai unsur yang berasal dari lingkungan sekitar wajib pajak, seperti sanksi pajak yang dihadirkan sebagai mekanisme pengendalian dan upaya preventif

untuk mencegah terjadinya pelanggaran kewajiban pajak yang berpotensi merugikan negara. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskal yang tidak sekadar menyediakan informasi dan layanan administratif melainkan juga berperan sebagai pendorong yang dapat memotivasi atau sebaliknya menghambat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban fiskalnya.

Dengan demikian teori atribusi ini menjadi kerangka konseptual yang sangat penting dan berguna dalam kajian ilmiah ini untuk menganalisis dan memahami bagaimana perpaduan berbagai faktor internal, termasuk pengetahuan perpajakan beserta eksternal, seperti sanksi pajak dan kualitas pelayanan tersebut membentuk perilaku kepatuhan pajak.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2006) yang dikutip dalam Putra (2020) kepatuhan pajak muncul sebagai respon dan dorongan kuat yang berasal dari individu untuk menghindari berbagai sanksi dan konsekuensi hukum yang telah diatur secara jelas dalam peraturan perpajakan. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan bukan semata didasarkan pada kesadaran sukarela melainkan juga karena adanya tekanan dan ancaman hukuman yang dapat menimbulkan dampak negatif seperti denda, sanksi administratif, atau bahkan pidana. Sehingga secara psikologis wajib pajak terdorong untuk mematuhi aturan agar terhindar dari konsekuensi tersebut yang pada akhirnya menciptakan perilaku kepatuhan. Maka dapat dipahami bahwasanya kepatuhan pajak diberi pengaruh oleh faktor internal seperti kesadaran dan pengetahuan sekaligus oleh faktor eksternal berupa tekanan regulasi dan ancaman sanksi.

Pandangan yang diungkapkan oleh Simon James dan rekan-rekannya dalam kajian yang dikutip oleh Putri & Setiawan (2017) menegaskan bahwa kepatuhan pajak tidak sekadar dipahami sebagai tindakan memenuhi kewajiban perpajakan karena adanya ketakutan terhadap pengawasan ketat atau ancaman sanksi hukum melainkan kesadaran yang tulus dari wajib pajak untuk menjalankan kewajiban mereka tanpa adanya paksaan atau tekanan eksternal

Kepatuhan pajak terdiri atas dua aspek utama yaitu kepatuhan formal yang mencakup seluruh kegiatan administratif seperti pendaftaran wajib pajak dan pelaporan SPT secara tepat waktu serta kepatuhan material yang berfokus pada keakuratan perhitungan dan pembayaran pajak tanpa adanya manipulasi atau rekayasa data yang dapat merugikan negara. Tahar dan Rachman (2014) yang dikutip dalam Pratiwi (2023) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan bentuk tanggung jawab moral wajib pajak terhadap negara sekaligus merupakan pelaksanaan hak dan kewajiban yang melekat dalam sistem perpajakan. Selanjutnya, UU No. 16 Tahun 2009 Pasal 1a mengartikan wajib pajak sebagai individu atau badan yang secara sah ditetapkan oleh hukum untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan UU RI No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pasal 17 C ayat 2 kepatuhan wajib pajak didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- a. Mengirimkan SPT tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Tidak memiliki utang pajak aktif kecuali yang resmi ditunda atau dicicil.

- c. Laporan keuangan diaudit dan mendapat opini WTP selama tiga tahun berturut-turut,
- d. Tidak pernah terbukti melakukan tindak pidana pajak dalam lima tahun terakhir.

2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Winarung dan Sukma (2021) dalam Pratiwi (2023) menjelaskan bahwa UMKM termasuk entitas bisnis yang dijalankan secara mandiri oleh individu ataupun kelompok dengan skala usaha yang relatif kecil yang ditandai oleh keterbatasan jumlah aset, tingkat pendapatan, serta kapasitas operasional yang masih terbatas. Sehingga UMKM biasanya beroperasi dengan struktur organisasi yang sederhana dan tidak kompleks, menggunakan sumber daya yang minimal dan efisien, serta melaksanakan kegiatan usaha dalam lingkup wilayah operasi yang relatif terbatas yang menggambarkan karakteristik usaha yang mengandalkan potensi dan sumber daya internal yang ada

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 mengemukakan UMKM memiliki kriteria yang berbeda-beda. Kriteria UMKM dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1 Kriteria UMKM

Kategori Usaha	Modal Usaha	Hasil Penjualan Tahunan
Usaha Mikro	≤1 miliar	≤ 2 miliar
Usaha Kecil	>1 miliar – 5 miliar	>2 miliar – 15 miliar
Usaha Menengah	>5 miliar – 10 miliar	>15 miliar – 50 miliar

Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021

Rahayu dalam Putra (2020) memperluas makna pengetahuan pajak bukan sekedar pengenalan teknis aturan perpajakan menjadi pengetahuan yang utuh, tepat waktu.

Putri dan Setiawan (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak termasuk pemahaman yang mendalam mereka mampu memahami secara menyeluruh esensi, tujuan, serta mekanisme perpajakan. Sehingga mampu menerapkannya secara efektif dan akurat dalam pelaksanaan kewajiban membayar pajak dengan benar dan

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Putri dan Setiawan (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak termasuk pemahaman yang mendalam mereka mampu memahami secara menyeluruh esensi, tujuan, serta mekanisme perpajakan. Sehingga mampu menerapkannya secara efektif dan akurat dalam pelaksanaan kewajiban membayar pajak dengan benar dan sesuai dengan karakteristik dan kapasitas setiap jenis usaha tersebut.

Ukuran mikro ialah usaha yang mempunyai modal usaha tidak melebihi 1 miliar rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha beserta hasil penjualan tahunan yang maksimal mencapai 2 miliar rupiah sementara untuk kategori usaha kecil ditentukan berdasarkan modal usaha yang berada di kisaran lebih dari 1 miliar sampai 5 miliar rupiah dengan hasil penjualan tahunan yang melebihi 2 miliar rupiah namun tidak melebihi 15 miliar rupiah sedangkan usaha menengah mempunyai batasan modal usaha yang lebih tinggi yaitu lebih dari 5 miliar rupiah hingga mencapai 10 miliar rupiah. Hasil penjualan bersih tahunan yang berada pada rentang lebih dari 15 miliar rupiah sampai dengan 50 miliar rupiah. Maka klasifikasi ini memberikan gambaran yang jelas dan akurat mengenai skala usaha berdasarkan kemampuan modal serta tingkat pendapatan tahunan yang memudahkan dalam pengelompokan dan pengambilan kebijakan yang relevan

Esensi, tujuan dan fungsi utama pajak sebagai sumber pembiayaan negara, tidak hanya sebatas mengetahui angka dan prosedur tetapi juga memahami betul mekanisme tata kelola pelaporan kewajiban perpajakan yang wajib dipatuhi. Hal ini mulai dari ketepatan waktu pelaksanaan kewajiban fiskal hingga pengenalan beragam jenis pajak yang berlaku di beragam sektor beserta tarif pajak yang dikenakan sesuai kerangka hukum yang berlaku sehingga membangun landasan pemahaman yang kokoh.

Pengetahuan perpajakan bertransformasi menjadi dasar esensial yang menumbuhkan sikap taat dan rasa tanggung jawab yang mendalam sekaligus memperkuat tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap regulasi yang diamanatkan pemerintah. Krause dalam karya Arina Nurul Hidayah dan Indriyana Puspitosari (2024) menyatakan setiap wajib pajak dituntut untuk senantiasa memperbarui pengetahuan perpajakannya secara mendalam, tidak hanya mengenai kewajiban yang harus dipenuhi secara akurat tetapi juga hak-hak yang dapat dimanfaatkan.. Pengetahuan mendalam cenderung memperlihatkan sikap patuh yang konsisten karena mereka mampu memahami sistem perpajakan dengan sadar dan menjalankan langkah-langkah dan prosedur yang telah ditetapkan serta menyadari secara utuh betapa pentingnya kontribusi mereka.

Sebaliknya, ketika pengetahuan mendasar mengenai aspek-aspek penting perpajakan tersebut berada pada tingkat yang rendah, maka berbagai rintangan dan tantangan akan muncul. Sehingga membuka celah luas bagi keterlambatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang seharusnya dijalankan dengan disiplin, kelalaian yang tidak diinginkan yang dapat menimbulkan ketidakpatuhan.

Pelanggaran aturan yang secara langsung juga berkontribusi pada ketidakpatuhan pajak yang merugikan sistem fiskal negara secara keseluruhan. Oleh karenanya pengetahuan yang matang, mendalam, dan komprehensif menjadi fondasi utama yang tidak tergantikan dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak.

2.1.5 Sanksi pajak

Putra dalam Maili (2022) mengemukakan bahwa sanksi pajak adalah wujud nyata dari konsekuensi yang haruslah ditanggung oleh wajib pajak sebagai respons tegas atas ketidakpatuhan terhadap aturan perpajakan yang telah ditetapkan. Kehadiran sanksi tersebut tidak semata-mata berfungsi sebagai alat hukuman yang menakutkan tetapi justru memainkan peran penting sebagai instrumen pengingat efektif yang senantiasa mengingatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya sehingga mendorong mereka untuk taat. Sanksi pajak juga berfungsi sebagai mekanisme penegakan yang vital dalam menjaga keteraturan dan kelancaran sistem perpajakan secara adil dan proporsional agar aturan yang berlaku tidak sekadar menjadi dokumen formal yang diabaikan melainkan menjadi pedoman yang diindahkan dan ditaati oleh seluruh subjek pajak.

Sanksi mengambil peran yang strategis dalam merajut serta memelihara budaya kepatuhan yang berkelanjutan sekaligus memperkuat fondasi sistem perpajakan. Penerapan sanksi juga mengedepankan prinsip keadilan yang memastikan sistem perpajakan beroperasi secara efektif dan efisien sambil menanamkan efek jera yang kuat sehingga wajib pajak terdorong untuk bersikap disiplin dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya.

Putri dan Setiawan (2017) secara tajam menggarisbawahi bahwa fungsi sanksi pajak menjadi alat penegakan hukum. Bukan sekadar ancaman hukuman yang menakutkan, dengan adanya sanksi pajak justru membangun sebuah persepsi yang memaksa individu untuk melakukan refleksi mendalam dan pertimbangan ulang sebelum mengambil keputusan yang melanggar ketentuan perpajakan.

UU No 28 Tahun 2007 menetapkan bahwa sanksi dalam bidang perpajakan dapat dijatuhkan dalam bentuk denda administratif, bunga atas keterlambatan atau kekurangan pembayaran, hingga hukuman pidana berupa kurungan atau penjara setelah melalui proses hukum yang sah di pengadilan. Ketentuan ini menghadirkan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk menegakkan aturan secara tegas terhadap siapa pun yang terbukti melanggar, baik berupa kelalaian administratif maupun tindakan yang mengarah pada penggelapan pajak. Ketegasan dalam penegakan sanksi dimaksudkan untuk dijadikan simbol komitmen negara dalam menjaga integritas sistem perpajakan agar tetap adil, kredibel, dan berfungsi secara optimal selain memberi efek jera kepada pelanggar. Melalui penegakan sanksi yang konsisten dan terukur, diharapkan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya kepatuhan hukum akan meningkat, sehingga pada akhirnya tercipta budaya taat pajak yang tidak lagi bergantung pada ancaman hukuman, melainkan tumbuh dari kesadaran diri sendiri untuk berkontribusi terhadap pembangunan negara.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Pemerintah dengan tekad yang konsisten dan visi jauh ke depan terus mengupayakan peningkatan tingkat kepatuhan pajak melalui pengembangan beragam layanan inovatif yang dirancang secara khusus agar setiap proses

pemenuhan kewajiban perpajakan dapat menjadi semakin mudah dipahami. Prosedur yang ada dirancang agar berjalan dengan optimal tanpa hambatan dan membingungkan serta akses layanan dibuat nyaman dan seluas mungkin agar bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Pelayanan yang disediakan hadir dalam bentuk solutif dan responsif yang mampu membantu wajib pajak menyelesaikan beragam persoalan administratif yang kompleks maupun isu yang muncul dalam pelaksanaan perpajakan sehari-hari. Dengan tujuan akhir menciptakan hubungan yang harmonis antara otoritas pajak dan wajib pajak yang berlandaskan pada kepatuhan terhadap kewajiban legal sekaligus dibangun atas fondasi kepercayaan, rasa tanggung jawab bersama demi menjamin keberlanjutan sistem perpajakan nasional yang efektif.

Menurut Andreansyah dan Kunci (2022) kualitas layanan perpajakan erat sekali kaitannya dengan tingkat kompetensi para petugas yang secara langsung bertugas mengelola dan menjalankan proses pelayanan di lapangan dimana kemampuan teknis yang luar biasa, ketajaman analisis, serta keterampilan interpersonal yang unggul menjadi faktor-faktor kunci yang menentukan efektivitas layanan dalam merespons. Hal ini juga memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam dan dinamis sehingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi prioritas. Di sisi lain, perbaikan struktural yang menyeluruh dalam aspek infrastruktur pelayanan seperti pembangunan fasilitas pelayanan terpadu yang berorientasi pada kenyamanan, efisiensi, serta kemudahan akses.

Supadmi dalam Putri dan Setiawan (2017) menekankan bahwa pengembangan kapasitas teknis dari para pegawai yang bersentuhan langsung

dengan proses layanan perpajakan dan penyediaan fasilitas penunjang berupa sarana dan prasarana dapat meningkatkan kualitas fiskus. Pratiwi (2023) menyatakan bahwa pelayanan pajak merupakan bentuk dukungan aktif yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat untuk membantu mereka dalam menunaikan kewajiban perpajakannya secara benar, tepat waktu, sekaligus menyesuaikan ketentuan yang berlaku. Pelayanan ini bukan sekadar interaksi administratif semata, melainkan mencerminkan peran negara sebagai fasilitator yang hadir untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan kemudahan kepada setiap wajib pajak agar dapat memahami hak serta tanggung jawabnya dalam sistem perpajakan. Ketika pemberian layanan oleh petugas pajak dilakukan secara profesional, ramah, informatif, beserta responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, maka akan tercipta rasa percaya dan kenyamanan yang pada akhirnya mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan negara melalui pajak, tetapi juga membentuk citra positif institusi perpajakan yang selama ini sering kali dianggap kaku atau menakutkan oleh sebagian masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan pajak yang baik menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan kolaboratif antara negara dan warga negara di mana kepatuhan muncul bukan karena paksaan, tetapi karena adanya pemahaman, kepercayaan, dan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Diah Ria Pratiwi (2023)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Presepsi Pajak, Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan UMKM	Variabel dependen: Kepatuhan pajak Variabel Independen: Pengetahuan Pajak, Presepsi Pajak, Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak	• Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. • Presepsi pajak dan insentif pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM.
Nafidha Anis Maili (2022)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak,	Pemahaman perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan kualitas pelayanan dan tarif pajak tidak memiliki

Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Kepatuhan Wajib Pajak UMK	dan Kualitas Pelayanan	pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM.
Fauziah Asyhari dan Titik Aryati (2023)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jakarta	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, penurunan tarif, kondisi keuangan, dan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Afuan Fajrian Putra (2020)	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem	Variabel Dependen: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem	Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan modernisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.
Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan (2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan	Variabel Dependen: Kepatuhan Pajak Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan dan Pemahaman, Kualitas Pelayanan,	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

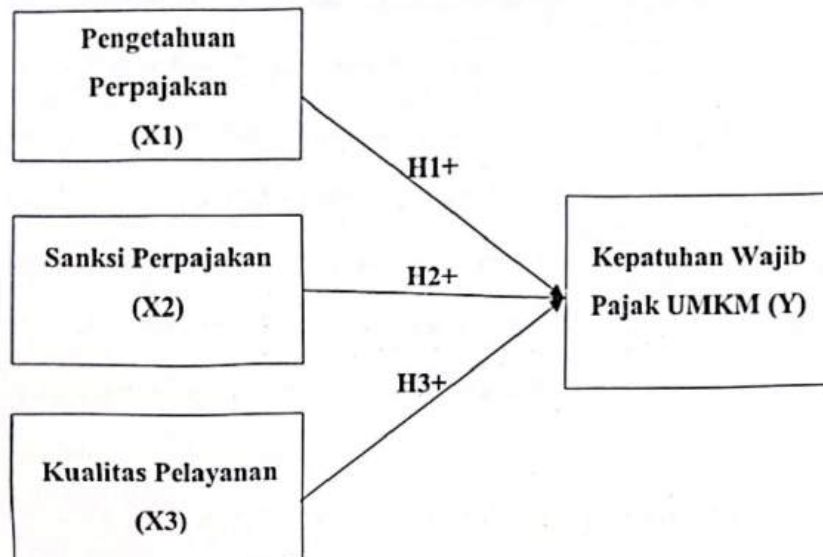
Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	dan Sanksi Perpajakan	
Aglista Ramadhanty Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Dependen: Kepatuhan Pajak Variabel Independen: Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan	Pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara positif. Sistem transparansi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Intan Puspita, Asih Machfuzhoh, Refi Pratiwi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Rachmawati Meita Oktaviani dan Sheila Adellina (2016)	Kepatuhan Wajib Pajak UKM	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UKM Variabel Independen: Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak	Pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, tarif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.

Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Fiqi Andreansyah dan Khoirina Farina (2022)	Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variable Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak	Insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang artinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.
Jeheskiel Soda, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarto (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Manado	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Persepsi Keadilan	Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan persepsi keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Manado.
Andre Rafael, Ade Sonia Agustina (2024)	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Penyuluhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM	Variabel Dependen: Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM Variabel Independen: Lingkungan Wajib Pajak, Penyuluhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak UMKM. Lingkungan wajib pajak, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak UMKM.
Yosi Yulia, Ronni Andri Wijaya, Desi Permata	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Secara simultan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat

Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Sari, M. Adawi (2020)	Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Di Kota Padang	Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan	pendidikan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
Lia Dama Yanti, dan Verlin Sinta Wijaya (2023)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, dan Sanksi Pajak	Pengetahuan perpajakan, tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan dalam menentukan hipotesis dalam penelitian ini, maka digunakan kerangka pemikiran sebagai berikut:



2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Salah satu elemen kunci yang memiliki peran besar dalam membentuk dan meningkatkan kepatuhan pajak adalah sejauh mana wajib pajak mempunyai pengetahuan yang memadai terkait sistem perpajakan yang berlaku. Pengetahuan perpajakan bukan sekadar informasi yang diketahui secara pasif, tetapi merupakan hasil dari proses pemahaman aktif oleh wajib pajak terhadap berbagai aspek yang menyusun kewajiban mereka, mulai dari pengertian dasar mengenai fungsi pajak bagi negara, pemahaman atas jenis-jenis pajak yang berlaku, perhitungan tarif

sesuai klasifikasi, hingga keterampilan teknis dalam menyusun dan melaporkan SPT secara tepat dan sesuai ketentuan. Pengetahuann ini menjadi pondasi yang sangat penting karena seseorang yang memahami hak dan kewajiban perpajakannya akan lebih siap dan lebih sadar untuk bertindak sesuai aturan tanpa perlu bergantung pada tekanan dari luar. Wajib pajak bisa menghindari kesalahan administratif maupun pelanggaran hukum yang mungkin timbul akibat ketidaktahuan, sekaligus menumbuhkan kesadaran bahwa membayar pajak termasuk bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan dan keberlangsungan negara melalui pengetahuan yang memadai dan bukan hanya kewajiban hukum. Maka dari itu, peningkatan literasi pajak di kalangan masyarakat menjadi investasi jangka panjang yang sangat baguss dalam membangun kepatuhan.

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku individu merupakan hasil dari pengaruh 2 faktor utama, yakni faktor internal yang asalnya dari dalam diri seseorang beserta faktor eksternal yang dipicu oleh lingkungan atau situasi di luar dirinya. Pengetahuan perpajakan dikategorikan sebagai peengaruh internal yang berada sepenuhnya dalam kendali wajib pajak. Ketika individu memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terkait aturan perpajakan, hak dan kewajiban selaku pembayar, serta konsekuensi hukum yang akan dihadapi bila lalai, maka besar kemungkinan ia akan menunjukkan perilaku yang selaras dengan aturan yang berlaku dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan secara konsisten. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan perpajakan sering kali menjerumuskan individu ke dalam kondisi tidak menyadari sepenuhnya apa yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk potensi sanksi yang dapat dikenakan,

sehingga kepatuhan menjadi terganggu bahkan cenderung diabaikan karena faktor ketidaktahuan. Rianti dan Hidayat dalam Pratiwi (2023) secara tegas menegaskan bahwa pengetahuan pajak memiliki kontribusi yang tinggi dalam membentuk kesadaran wajib pajak dan menjadi elemen penting dalam menciptakan kepatuhan yang lahir bukan dari tekanan eksternal, tetapi dari pemahaman dan kemauan sadar untuk turut serta dalam mendukung keberlanjutan sistem perpajakan secara bertanggung jawab.

Penelitian (Pratiwi, 2023) menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh oleh pengetahuan perpajakan. Namun pandangan ini tak ditunjang oleh hasil temuan yang disampaikan dalam penelitian (Asyhari dan Aryati, 2023), (Putra, 2020), serta (Yulia et al., 2020) yang mengungkapkan bahwasanya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM justru diberi pengaruh oleh pengetahuan perpajakan yang memperlihatkan bahwa ketika pengetahuan seseorang terhadap hak dan kewajiban perpajakan semakin tinggi, oleh karena itu, akan semakin besar kecenderungan mereka untuk menjalankan tanggung jawab fiskalnya secara tepat waktu dan benar, karena pengetahuan memberikan kejelasan, membangun rasa tanggung jawab, dan meningkatkan persepsi positif terhadap peran pajak dalam pembangunan nasional. Dari pembahasan yang telah dipaparkan ditambah dengan kajian literatur sebelumnya, oleh karena itu, bisa ditetapkan hipotesis penelitiannya ialah:

H1: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sanksi pajak berperan selaku alat mekanisme yang dirancang untuk menjamin bahwa setiap wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan menyesuaikan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan tingkat hukuman yang diterapkan disesuaikan secara proporsional berdasarkan beratnya pelanggaran yang dilakukan. Semakin parah pelanggaran yang terjadi maka konsekuensi sanksi yang dikenakan akan semakin berat dan serius sehingga memberikan efek jera yang kuat kepada wajib pajak. Menurut Mianti dan Budiwitjaksono dalam Andreansyah (2022) menyatakan bahwa implementasi sanksi yang dilakukan secara tegas dan konsisten terbukti memberikan kontribusi penting dalam memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak, dikarenakan ancaman hukuman tersebut membuat wajib pajak lebih waspada dan terdorong untuk memenuhi seluruh kewajibannya dengan benar dan tepat waktu. Hal ini guna menghindari konsekuensi hukum yang dapat merugikan secara finansial maupun reputasi sehingga sanksi tidak hanya berfungsi sebagai alat penghukuman tetapi juga sebagai pendorong utama dalam menciptakan budaya kepatuhan yang berkelanjutan di kalangan para wajib pajak.

Sanksi pajak dalam pemikiran teori atribusi berperan sebagai entitas eksternal yang hadir sebagai pengingat keras terhadap batas-batas regulatif yang tak boleh dilanggarr. Sitasasi iini membentuk konstruksi persepsi yang kuat tentang risiko yang tidak dapat diabaikan dari setiap tindakan pelanggaran terhadap norma perpajakan yang berlaku, sehingga menanamkan perspektif bahwa pilihan untuk patuh bukan hasil dari kehendak sendiri melainkan untuk menghindari hukuman

dan tekanan sosial. Selaras penegasan Fauziyah (2023) yang mengemukakan bahwa sanksi perpajakan berperan sebagai instrumen kontrol yang sangat efektif dalam menanamkan kesadaran akan konsekuensi langsung maupun jangka panjang dari pelanggaran kewajiban, sehingga hal ini mendorong tumbuhnya kedisiplinan fiskal dan pemahaman hukum yang lebih.

Pratiwi (2023) mengungkapkan bahwasanya tingkat kepatuhan pelaku UMKM tak diberi pengaruh signifikan oleh penerapan sanksi pajak yang menunjukkan adanya pandangan bahwa faktor hukuman mungkin tidak menjadi motivator utama dalam mendorong ketaatan wajib pajak di kalangan UMKM. Meskipun demikian temuan ini tak ditunjang oleh hasil observasi yang disampaikan Maili (2022) serta (Fauziah dan Titik, 2023) yang secara tegas mengungkapkan bahwasanya sanksi pajak berpengaruh positif sekaligus signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di mana adanya ancaman hukuman atau denda yang diterapkan mampu memotivasi para pelaku UMKM supaya lebih disiplin terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka. Dari pembahasan yang telah dipaparkan ditambah dengan kajian literatur sebelumnya, oleh karena itu, bisa ditetapkan hipotesis penelitiannya ialah:

H2: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kualitas pelayanan fiskus dalam teori atribusi ialah salah satu faktor eksternal punya peranan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak

kerana pengalaman langsung wajib pajak saat berinteraksi petugas pajak akan membentuk persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Wajib pajak melihat pelayanan fiskus sebagai tolok ukur eksternal yang menjadi dasar dalam membuat keputusan patuh atau tidak. Ketika pelayanan yang diberikan bersifat responsif, profesional, ramah, dan membantu, maka wajib pajak akan merasakan kepuasan yang memunculkan niat kuat untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, jika pelayanan fiskus dirasakan buruk, lambat, tidak transparan, atau bahkan menyulitkan, maka ketidakpuasan yang muncul dapat menurunkan motivasi dan niat wajib pajak untuk taat, bahkan bisa memicu sikap apatis atau bahkan menentang sistem perpajakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus bukan hanya sekadar faktor pelengkap administrasi, melainkan elemen krusial yang mempengaruhi bagaimana wajib pajak mengatribusi penyebab kepatuhan mereka. Pelayanan yang baik menjadi pendorong eksternal yang efektif untuk mendorong kepatuhan secara keseluruhan dan menciptakan hubungan positif antara fiskus dan wajib pajak yang akhirnya mendukung kelancaran pendapatann pajak negara.

Hasil riset yang dikemukakan oleh Pratiwi (2023) dan Maili (2022) secara tegas memunculkan satu temuan menarik bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak memperlihatkan korelasi terhadap tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh para pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dalam konteks empiris yang mereka teliti dapat ditarik benang merah bahwa aspek pelayanan yang mungkin diasumsikan sebelumnya sebagai motor penggerak utama ternyata tidak memainkan peran krusial dalam membentuk

keputusan UMKM untuk bersikap taat terhadap regulasi fiskal. Namun demikian temuan berbeda secara terang muncul dari berbagai hasil penelitian lain yang justru menunjukkan arah yang sebaliknya di mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus teridentifikasi memiliki pengaruh positif yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Seperti yang disampaikan Andreansyah and Khoirina (2022), Intan et al. (2020), serta Oktaviani dan Sheila (2016) yang melalui pendekatan metodologis dan kerangka analisis masing-masing menyampaikan bahwa pelayanan fiskus yang responsif, ramah, informatif, dan efisien dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan administratif bagi pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban fiskalnya. Dari pembahasan yang telah dipaparkan ditambah dengan kajian literatur sebelumnya, oleh karena itu, bisa ditetapkan hipotesis penelitiannya ialah:

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel

Terdapat dua jenis pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu dependent variable (variabel terikat) dan independent variable (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), dan kualitas pelayanan (X3).

3.1.1 Independen Variabel

Variabel bebas atau yang sering disebut sebagai independent variable merupakan faktor yang mampu memberikan pengaruh langsung ataupun tidak langsung terhadap variabel lain yang menjadi fokus utama dalam studi tersebut yaitu variabel terikat atau dependent variable. Sehingga variabel bebas ini tidak berdiri sendiri tanpa fungsi melainkan berperan sebagai penggerak utama yang mendorong perubahan atau variasi pada variabel yang dipengaruhi. Variabel bebas selalu ditempatkan sebagai faktor yang dikendalikan, atau diamati dalam rangka menguji hipotesis dan menentukan seberapa kuat pengaruh yang dimilikinya terhadap variabel terikat dalam kerangka kerja penelitian yang sistematis dan terstruktur guna menghasilkan kesimpulan yang valid, akurat, dan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

3.1.1.1 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan kumpulan informasi yang mencakup pemahaman mendalam ketentuan umum dalam sistem perpajakan, termasuk aturan

hukum yang mengatur pelaksanaan perpajakan serta tata cara yang benar dan sesuai prosedur dipatuhi oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, segimana dijelaskan Raihan (2024). Informasi ini meliputi berbagai aspek mulai dari jenis pajak yang berlaku, mekanisme pelaporan, perhitungan tarif, hingga konsekuensi hukum apabila terjadi pelanggaran. Adapun indikatornya (Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Riqfi Asis, 2017), yaitu:

1. Diketuainya ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku
2. Diketuainya keseluruhan aturan berkenaan batas waktu pelaporan
3. Dipahaminya system perpajakan saat ini (menghitung, melapor, beserta menyetorkan sendiri)
4. Pajak fungsinya berupa sumber penerimaan negara terbesar
5. Pajak yang disetor guna pembiayaan oleh pemerintah

3.1.1.2 Sanksi pajak

Sanksi pajak ialah bentuk manifestasi konkret dari konsekuensi hukum yang wajib diterima oleh individu atau badan usaha yang terbukti melanggar ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan dalam sistem perpajakan nasional. Di mana kehadiran sanksi ini bukan sekadar simbol dari otoritas negara dalam menindak pelanggaran tetapi lebih jauh menjadi instrumen penting dalam membangun struktur kepatuhan yang kokoh. Adapun indikator sanksi pajak menurut pada Moh. Fresal (2022), yakni:

1. Wajib pajak harus mengetahui adanya sanksi pajak jika tidak melaksanakan kewajiban pajaknya.

2. Wajib pajak harus mengetahui apakah pernah mendapatkan sanksi karena keterlambatan pelaporan SPT.
3. Keterlambatan pelaporan ataupun pembayaran akan dikenakan sanksi denda.
4. Sanksi pajak yang diterima karena wajib pajak lalai adalah 2%.
5. Wajib pajak setelah dikenakan sanksi tidak pernah terlambat membayar pajak.

3.1.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam konteks perpajakan merupakan representasi menyeluruh dari sejauh mana Direktorat Jenderal Pajak mampu memberikan pelayanan tidak hanya sebagai pelaksana prosedur administratif yang kaku tetapi juga sebagai entitas publik yang menghadirkan pengalaman interaksi yang bermakna dan memuaskan bagi wajib pajak. Menurut Putri dan Setiawan (2017), kualitas pelayanan ini melekat dalam berbagai elemen penting mulai dari cara petugas pajak berkomunikasi dan menunjukkan kompetensi dalam menjawab pertanyaan hingga seberapa mudah layanan dapat diakses oleh masyarakat dan seberapa cepat serta tepat mereka merespons berbagai bentuk permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada Moh. Fresal (2022), yakni:

1. Petugas pajak profesional dalam memberikan pelayanan pajak
2. Petugas pajak mahir dalam memberikan pengarahan
3. Petugas pajak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
4. Petugas pajak bisa menyajikan solusi dalam mengatasi kendala pelayanan

3.1.2 Dependent Variable

Variabel terikat atau yang dikenal dengan istilah dependent variable adalah komponen kunci dalam setiap penelitian yang berfungsi sebagai objek pengamatan utama yang mengalami perubahan atau variasi sebagai respons langsung terhadap pengaruh dari variabel bebas. Variabel terikat ini tidak berdiri sendiri melainkan bergantung sepenuhnya pada interaksi dan dinamika yang muncul dari variabel bebas sehingga setiap modifikasi atau manipulasi terhadap variabel bebas akan tercermin. Pemahaman tentang variabel terikat sangat penting untuk menentukan bagaimana variabel tersebut merespons rangsangan atau kondisi yang berubah serta bagaimana hasil akhir dari proses tersebut bisa dijadikan landasan pengambilan keputusan.

3.1.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan pajak ialah refleksi dari sejauh mana seorang wajib pajak tidak hanya mengetahui isi dari setiap ketentuan yang tercantum dalam regulasi perpajakan, tetapi juga menunjukkan kemampuannya dalam menerjemahkan pemahaman tersebut ke dalam tindakan nyata yang konsisten dan bertanggung jawab. Adapun indikatornya menurut Moh. Fresal (2022), yakni:

1. Kepatuhan formal
2. Kepatuhan material
3. Wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya
4. Wajib pajak membayar pajak tepat waktu
5. Sikap dan perilaku wajib pajak dalam menghitung pajak terutang

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Wuti (2013) dalam Nabil (2024), populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pelaku UMKM yang berada di wilayah Semarang Selatan. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang jumlah populasi wajib pajak UMKM di wilayah Semarang Selatan pada sebanyak 1.964.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti Wuri (dalam Nabil, 2024). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling*. *Random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak, dimana setiap wajib pajak dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi eror 10% karena dapat memberikan ukuran sampel yang tidak terlalu besar sehingga lebih hemat waktu, biaya dan tenaga.

Berikut perhitungan banyaknya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1964}{1 + 1964(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1964}{20,64}$$

$$n = 95,155$$

$$n = 95 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat ditentukan banyaknya sampelnya yakni 95 responden untuk mewakili jumlah populasi yang ada.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif sebagai kerangka utama yang berorientasi pada eksplorasi angka dan pola statistik untuk menguraikan relasi antar variabel secara terukur dan objektif di mana data primer dikumpulkan dari lapangan secara langsung melalui pendistribusian kuisioner kepada responden yang telah ditentukan. Sehingga setiap jawaban yang diperoleh menjadi representasi nyata dari persepsi dan pengalaman responden yang selanjutnya diolah dalam bentuk numerik guna mengungkap dinamika korelasi dan pengaruh antarvariabel dalam konteks yang spesifik dan terarah.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini terkumpul melalui penyebaran kuisioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai indikator tiap variabelnya. Kuisioner ini akan disebar kewajiban pajak UMKM di Semarang Selatan yang mempunyai NPWP. Kuisioner disebar dalam bentuk kertas kuisioner.

Jawaban responden diukur melalui skala likert dengan ketentuan seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Skala Likert

Keterangan	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: data diolah, 2025

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data ialah metodologi sistematis yang mencakup berbagai tahapan pengolahan informasi yang telah terkumpul selama proses penelitian dengan tujuan untuk menginterpretasikan, mengkonstruksi makna, dan mengekstraksi hasil yang relevan serta valid dari data tersebut sehingga dapat memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang diajukan dalam studi ini ungkap Anwar(2024). Dalam konteks penelitian ini pengolahan dan analisis data dilaksanakan melalui memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS vers 26 yang merupakan aplikasi komputer khusus yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pengolahan data statistik.

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memiliki fungsi utama guna menyajikan gambaran menyeluruh mengenai karakteristik data yang sudah dikumpulkan dengan tetap mempertahankan kondisi asli tanpa mencoba untuk melakukan generalisasi atau menarik kesimpulan yang berlaku secara luas di luar sampel yang ada. Proses ini dilakukan dengan menggunakan berbagai ukuran statistik, seperti nilai rata-rata yang menunjukkan titik tengah data, standar deviasi yang menggambarkan tingkat

penyebaran data dari nilai rata-rata, serta nilai maksimum dan minimum yang memperlihatkan batas tertinggi dan terendah dalam kumpulan data tersebut Ghozali (2021). Statistik deskriptif mampu menjelaskan pola dan sifat dasar data yang ada secara jelas dan sistematis sehingga menjadi langkah awal yang penting dalam analisis data sebelum memasuki tahap pengujian berikutnya.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisioner. Jika pertanyaan pada kuisioner dapat mengungkapkan apa saja yang akan diukur, maka dapat dikatakan valid, Ghozali (2021). Penentuan validitas data dalam penelitian ini dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana jika nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikan 0,05 dan nilainya positif, maka pernyataan kuisioner dinyatakan valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner apakah memiliki tingkat akurasi, konsistensi, dan kebenaran yang sama walaupun telah digunakan dua kali atau lebih pada waktu yang lain (Lestari dalam Anwar, 2024). Untuk menguji Reliabilitas dapat menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha* (α). Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,70.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Pengujian asumsi normal guna menguji data dalam variabel yang didistribusi normal ataupun tidak. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan P-Plot

digunakan dalam menguji normalitas kajian ilmiah ini. Data yang terdistribusi normal atau tidak dapat dikategorikan melalui kriteria berikut ini jika menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov:

- a. Data terdistribusi normal, jika hasil olah data menerangkan signifikansi melebihi 0,05
- b. Data tidak terdistribusi normal, ketika hasil pengujian mengemukakan signifikansi di bawah 0,05

Sedangkan jika menggunakan P-Plot, dalam uji ini akan menghasilkan sebuah grafik. Data dapat diyakini normal ketika distribusi sejumlah titik mengikuti garis diagonal dan tersebar merata disekitarnya.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini guna menentukan apakah antara variabel independen memiliki korelasi atau tidak. Jika tidak terjadi korelasi antar variabel independen maka model regresi ini digolongkan regresi yang baik (Ghozali, 2021). Adapun kriteria pengujian multikolinieritas, yaitu:

1. Jika hasil pengujian menunjukkan tolerance value $< 0,10$ atau VIF > 10 , multikolinieritas dapat terjadi
2. Jika hasil pengujian menunjukkan tolerance value $> 0,10$ atau VIF < 10 , multikolinieritas tidak dapat terjadi

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varian antara residual satu pengamatan lain dalam satu model regresi (Ghozali, 2021). Jika tidak terjadi heteroskedastisitas maka model regresi ini dapat dikatakan model

regresi yang baik. Uji Glejser digunakan dalam menguji heteroskedastisitas, yang dimana kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.5.4 Analisis Linier Berganda

Pada penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Adapun persamaan dari analisis regresi berganda, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: kepatuhan wajib pajak UMKM
α	: konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: koefisien regresi
X1	: pengetahuan perpajakan
X2	: sanksi pajak
X3	: kualitas pelayanan
e	: standar eror

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat dari adjusted R^2 . Nilai R^2 terletak antara 0 sampai 1. Jika nilai R^2 mendekati nol maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas dan sebaliknya jika nilai R^2 mendekati

I maka variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk mendeteksi variabel kepatuhan pajak UMKM.

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini menguji pengaruh bersama pengetahuan pajak, sanksi, beserta kualitas layanan terhadap kepatuhan UMKM. Uji simultan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$ maka variabel bebas memengaruhi variabel terikat.

3.5.5.3 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan variabel lain konstan. Adapun kriteria dalam uji parsial, yaitu:

- a. Variabel terikat diberi pengaruh oleh variabel bebas secara parsial ketika nilai $\text{sig } t < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$.
- b. Variabel terikat tak diberi pengaruh oleh variabel bebas secara parsial ketika nilai $\text{sig } t > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Dalam kajian ilmiah ini didapati penyebaran kuisioner kepada para pelaku usaha UMKM. Sampelnya yakni 95 wajib pajak UMKM yang berada di Kecamatan Semarang Selatan. Sebagai langkah awal, deskripsi responden secara umum akan disajikan sebelum mengkaji relasi antar variabel. Profil umum tersebut didapatkan dari data identitas diri yang dicantumkan responden pada setiap jawaban kuesioner.

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari dibawah ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	45	47,37%
2	Perempuan	50	52,63%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Menurut tabel 4.1 diperoleh data bahwa dalam penelitian ini mayoritas pelaku UMKM adalah perempuan sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 52,63%. Sedangkan pelaku usaha laki-laki sejumlah 45 responden dengan persentase 47,37%.

4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Lama Usaha

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan lama usaha dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

No	Lama Usaha	Jumlah	Persentase
1	1-5 tahun	63	66,32%
2	6-10 tahun	19	20%
3	11-15 tahun	13	13,68%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh data bahwa responden dengan usaha selama 1-5 tahun sejumlah 63 (66,32%). Sedangkan responden dengan usaha selama 6-10 tahun sejumlah 19 (20%). Responden dengan usaha beroperasi selama 11-15 tahun tercatat sebanyak 13 atau 13,68%. Sehingga total seluruh responden yaitu 95 responden dengan jumlah persentase genap 100%. Kesimpulannya adalah sebagian besar pelaku UMKM yang menjadi responden berada pada tahap awal perkembangan usaha yaitu 1–5 tahun, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden masih tergolong sebagai pelaku usaha baru. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa mereka masih dalam proses membangun dan mengembangkan usahanya.

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan NPWP

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan kepemilikan NPWP dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP

No	NPWP	Jumlah	Persentase
1	Ya	95	100%
2	Tidak	0	0%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Tabel 4.3 menyajikan data responden selaras kepemilikan NPWP. Dari total 95 responden yang dijadikan sampel, seluruh responden telah memiliki NPWP. Maka seluruh responden dalam penelitian ini sudah terdaftar secara resmi sebagai wajib pajak dan telah memenuhi salah satu kewajiban perpajakan secara administrasi.

4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan jumlah omset per tahun dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Omset Per Tahun

No	Jumlah Omset Per Tahun	Jumlah	Persentase
1	<100jt	79	83,15%
2	>100jt-2M	16	16,84%
3	=2,5M	0	0%
	Total	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah omset < 100 juta menjadi mayoritas, yaitu sebanyak 79 responden dengan persentase 83,15%. Sedangkan responden dengan jumlah omset > 100 juta – 2 M sebanyak 16 responden dengan persentase 16,84%. Dan yang terakhir tidak ada responden dengan jumlah omset =2,5 M per tahunnya.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini dilaksanakan dengan tujuan utama guna memberikan gambaran yang komprehensif dan menyeluruh mengenai karakteristik data dari tiap variabel yang menjadi fokus riset mulai dari variabel pengetahuan perpajakan yang

melambangkan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan, variabel sanksi pajak yang mencerminkan aspek hukuman dan konsekuensi yang diberikan atas pelanggaran kewajiban pajak. Variabel kualitas pelayanan yang menggambarkan bagaimana pelayanan fiskus dirasakan dan direspon oleh wajib pajak UMKM serta variabel kepatuhan wajib pajak UMKM yang menjadi indikator utama dalam mengukur sejauh mana entitas bisnis memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara tepat waktu sekaligus menyesuaikan ketentuan. Hasil pengujian mencakup 95 responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	95	5	24	16,08	4,971
Sanksi pajak	95	5	24	15,06	4,150
Kualitas Pelayanan	95	5	25	15,82	5,279
Kepatuhan Wajib Pajak	95	5	25	16,14	5,236

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Pada hasil uji statistik deskriptif terdapat variabel pengetahuan perpajakan (X1) memiliki nilai minimum 5 dan nilai maximum 24. Nilai rata-rata dari variabel pengetahuan perpajakan yaitu sebesar 16,08 dengan nilai std. deviation sebesar 4,971. Selanjutnya adalah sanksi pajak (X2) memiliki nilai minimum dan nilai maksimum yang sama seperti pengetahuan perpajakan yaitu 5 dan 24. Sedangkan nilai rata-ratanya yaitu 15,06 dan nilai std. deviation yaitu 4,150. Kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai minimum 5 dan nilai maximum 25. Nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 15,82 dengan nilai std. deviation sebesar 5,279. Terakhir yaitu kepatuhan wajib pajak sebagai Y memiliki nilai

minimum 5 dan nilai maksimum 25. Nilai rata-rata dari variabel ini sebesar 16,14 dengan nilai std. deviation sebesar 5,236.

4.2.2 Uji Kualitas Data

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji ini guna memastikan tingkat akurasi kuisioner dalam mengukur variabel penelitian,serta menjamin seluruh pertanyaan yang disusun mampu mempresentasikan konstruk yang diteliti. Tabel dibawah ini merupakan hasil pengumpulan dan pengolahan data kuisioner:

Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)			
X1.1	0,840	0,202	Valid
X1.2	0,863	0,202	Valid
X1.3	0,855	0,202	Valid
X1.4	0,856	0,202	Valid
X1.5	0,837	0,202	Valid
Sanksi pajak (X2)			
X2.1	0,704	0,202	Valid
X2.2	0,590	0,202	Valid
X2.3	0,734	0,202	Valid
X2.4	0,840	0,202	Valid
X2.5	0,815	0,202	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)			
X3.1	0,878	0,202	Valid
X3.2	0,894	0,202	Valid
X3.3	0,882	0,202	Valid
X3.4	0,916	0,202	Valid
X3.5	0,893	0,202	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)			
Y1.1	0,894	0,202	Valid
Y1.2	0,883	0,202	Valid
Y1.3	0,858	0,202	Valid
Y1.4	0,869	0,202	Valid
Y1.5	0,888	0,202	Valid

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas pada 95 responden, membuktikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuisioner adalah valid, dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel seperti yang tertera pada tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner berkorelasi secara signifikan dengan variabel pengukuran.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mengukur indikator dari variabel penelitian apakah handal atau tidak dan dapat dipercaya atau tidak. Jika nilai dari *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70, maka variabel dapat dikatakan reliabel. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,903	5	Reliabel
Sanksi pajak	0,787	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,936	5	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,927	5	Reliabel

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji Reliabilitas pada 95 responden menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel, yaitu pengetahuan perpajakan sebesar 0,903, sanksi pajak sebesar 0,787, kualitas pelayanan sebesar 0,936, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,927. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70, menandakan jawaban responden konsisten dan dapat dipercaya.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Tujuan dilaksanakannya uji normalitas adalah untuk mengevaluasi distribusi residual dalam sebuah regresi, guna memastikan apakah terdistribusi secara normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan P-Plot.

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

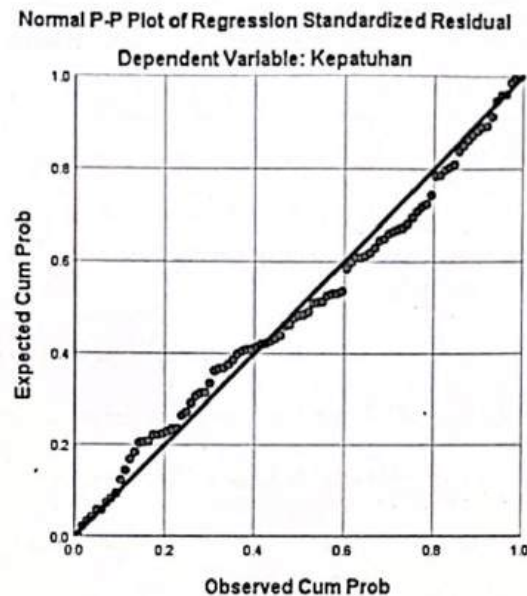
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	266589381
Most Extreme Differences	Absolute	0,064
	Positive	0,064
	Negative	0,064
Test Statistic		0,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas hasil uji menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan memiliki nilai Asymp.Sig.(2-tailed) atau nilai signifikansi di atas 0,05. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebar secara normal.

Pada uji normalitas menggunakan *P-Plot of Regression Standardized Residual*, data bisa dikonfirmasi normal ketika sebaran titik-titik data mengikuti pola garis diagonal dan tersebar merata disekitarnya. Hasil uji normalitas menggunakan *P-Plot of Regression Standardized Residual*, seperti berikut ini:

Gambar 4.1 Grafik P-Plot



Sumber: Output SPSS 26, Data primer diolah, 2025

Gambar di atas menunjukkan sebaran titik mengikuti garis diagonal dan berada di garis diagonal tersebut. Oleh karena itu data pada penelitian ini normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2021) uji multikolinieritas digunakan sebagai penguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Suatu model regresi yang ideal seharusnya tidak menunjukkan adanya hubungan antar variabel bebasnya. Syarat pengujian ini adalah harus menunjukkan nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Tabel dibawah merupakan hasil ringkasan uji multikolinieritas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	0,355	2,818
	Sanksi pajak	0,582	1,718
	Kualitas Pelayanan	0,415	2,407
a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM			

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,355 dan VIF sebesar 2,818. Selanjutnya, variabel sanksi pajak memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,582 dan VIF sebesar 1,718. Terakhir variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,415 dan VIF sebesar 2,407. Dari penjabaran tersebut dan melihat syarat uji multikolinieritas, dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian terbebas dari multikolinieritas. Nilai *tolerance* yang melebihi 0,1 membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki kemampuan untuk menerangkan sebagian besar variabelnya sendiri yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Selain itu, nilai VIF yang kurang dari 10 mengonfirmasi tidak adanya multikolinearitas signifikan antar variabel bebas sehingga model regresi terbebas dari gangguan multikolinearitas.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians dari residual antar pengamatan. Menurut Ghazali (2021), model regresi yang baik adalah yang homokedstisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Syarat

pengujian ini adalah setiap variabelnya harus memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Sig	Keterangan
1	Pengetahuan Perpajakan	0,723	Tidak heteroskedastisitas
	Sanksi pajak	0,264	Tidak heteroskedastisitas
	Kualitas Pelayanan	0,534	Tidak heteroskedastisitas
a. Dependent Variable: ABS_RESIDUAL			

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat nilai signifikansi setiap variabel berbeda-beda. Pada variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,723, sanksi pajak sebesar 0,264, dan kualitas pelayanan sebesar 0,534. Sehubungan dengan syarat uji ini yaitu nilai signifikansi harus melebihi 0,05, maka seluruh variabel dalam penelitian terbebas dari heteroskedastisitas.

4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Guna analisis regresi linier berganda melihat apakah terdapat korelasi pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ujinya yakni

Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients Beta	t	Sig
	B	Std. Error			
Constant	0,327	1,114		0,293	0,770
Pengetahuan	0,699	0,094	0,664	7,409	0,000
Sanksi	0,162	0,088	0,128	1,832	0,070
Kualitas	0,135	0,082	0,137	1,649	0,103

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji analisis regresi linier berganda tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,327 + 0,699X_1 + 0,162X_2 + 0,135X_3 + e$$

Berikut adalah penjelasan persamaan di atas:

1. Nilai α atau konstanta pada regresi ini adalah 0,327. Artinya yakni jika variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan tidak terjadi perubahan, maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sebesar 0,327.
2. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,699 dan nilainya positif. Artinya yaitu peningkatan satu satuan pengetahuan perpajakan akan berdampak pada kenaikan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,699 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Variabel sanksi pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,162 dan nilainya positif. Artinya yaitu peningkatan satu satuan sanksi pajak akan berdampak pada kenaikan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,162 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,135 dan nilainya positif. Artinya yaitu peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan berdampak pada kenaikan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,135 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4.2.5 Uji Hipotesis

4.2.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the Estimate
1	0,861	0,741	0,732	270,948

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Nilai adjusted R Square berfungsi sejauh mana variasi dalam variabel terikat dapat diuraikan oleh variasi pada variabel bebas. Data pada tabel 4.11 mengungkapkan bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,732, yang artinya bahwa sebesar 73,2% variasi pada kepatuhan wajib pajak UMKM bisa diterangkan variabel pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 26,8% diterangkan variabel lainnya diluar penelitian ini.

4.2.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2021) mengungkapkan uji simultan digunakan untuk melihat apakah semua variabel independent dalam suatu penelitian secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Syarat dalam pengujian ini adalah jika nilai signifikansi memiliki nilai lebih kecil dari 0,05. Berikut adalah hasil uji simultan:

Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan

ANNOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	1909880	3	636,627	86,719	0,000
Residual	668,057	91	7,341		
Total	2,577,937	94			

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Hasil nilai signifikansi pada tabel 4.12 adalah sebesar 0,000. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan jika pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

4.2.5.3 Uji Parsial (Uji T)

Pengujian dengan uji parsial bertujuan untuk menganalisis sejauh mana setiap variabel independent memengaruhi variabel dependen. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 dan memiliki hubungan positif dan memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis diterima atau signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melebihi 0,05 dan memiliki hubungan negatif dan memiliki nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis ditolak atau tidak signifikan.

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		T hitung	T tabel	Sig	Keterangan
	B	Std. Error				
Constant	0,327	1,114	0,293	1,986	0,770	
Pengetahuan	0,699	0,094	7,409		0,000	Berpengaruh
Sanksi	0,162	0,088	1,832		0,070	Tidak Berpengaruh
Kualitas	0,135	0,082	1,649		0,103	Tidak Berpengaruh

Sumber: Output SPSS 26, Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh hasil uji T sebagai berikut:

1. Pada variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Terbukti bahwasanya variabel pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WAJIB PAJAK UMKM. Sehingga hipotesis (H1) diterima. Hasil analisis juga memperlihatkan nilai koefisien regresi 0,699 dan positif. Artinya pengetahuan perpajakan memiliki korelasi positif dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Implikasinya semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin bertambah pula kesadarannya dalam mematuhi peraturan perpajakan. Nominal t hitung 7,409 > nilai t tabel 1,986, hal ini mempertegas bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh pengetahuan perpajakan.
2. Variabel kedua yaitu sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,070 yang dimana nilainya $> 0,005$. Hal ini membuktikan bahwa variabel sanksi pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga hipotesis (H2) ditolak. Nominal t hitung 1,832 lebih kecil dari nilai t tabel 1,986, hal ini mempertegas bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Variabel ketiga yaitu kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,103 yang dimana nilainya $> 0,005$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga hipotesis (H3) ditolak. Nominal t hitung 1,649 lebih kecil dari nilai t tabel 1,986, hal ini mempertegas bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

4.3 Interpretasi Hasil

4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil uji t pada variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan nilai sig 0,000 yang nilainya berada dibawah 0,005. Selain itu, terdapat nilai t hitung sebesar 7,409 melampaui t tabel 1,986. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh variabel pengetahuan perpajakan. Hasil analisis juga menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,699 bernilai positif. Artinya pengetahuan perpajakan mempunyai korelasi positif dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu,, hipotesis (H1) diterima, yakni kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh oleh pengetahuan perpajakan. Temuan ini dapat diinterpretasikan ketika wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan maka mereka akan mematuhi semua aturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan teori atribusi menguraikan bahwa seseorang dalam melaksanakan ataupun menanggapi dapat diberi pengaruh oleh pengaruh internal beserta eksternal. Secara teoritis, ketika wajib pajak memiliki pengetahuan mendalam tentang perpajakan, akan menunjukkan kecenderungan mereka melakukan atribusi internal terhadap perilaku kepatuhannya. Wajib pajak meyakini bahwa pengetahuan perpajakan menjadi faktor pendorong utama dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan temuan Asyhari & Aryati (2023), Putra (2020), serta Putri dan Setiawan (2017) yang mengemukakan

bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh tingkat pengetahuan perpajakan, dimana semakin tinggi pemahaman terkait aspek-aspek perpajakan, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban fiskalnya benar dan tepat waktu. Namun, temuan tidak selaras dengan hasil studi yang dilakukan oleh Pratiwi (2023) dan Yosi Yulia bersama tim (2020) yang justru memperlihatkan bahwasanya pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan perpajakan pelaku usaha, sehingga menimbulkan perbedaan perspektif mengenai sejauh mana peran pemahaman pajak dalam mendorong kepatuhan sukarela dari para pelaku bisnis.

Oktaviani dan Adellina (2016) mengemukakan bahwasanya kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh pengetahuan perpajakan karena pengetahuan yang memadai mengenai peraturan dan ketentuan perpajakan memungkinkan para wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban fiskal mereka dengan benar dan tepat waktu sehingga pengetahuan perpajakan menjadi elemen krusial yang harus dipunyai seluruh wajib pajak agar menghindari kesalahan sanksi administrasi sekaligus meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak,

4.3.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut uji melalui SPSS 26 menghasilkan bahwa variabel kedua yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh oleh sanksi pajak. Sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,070 yang dimana angka tersebut melebihi 0,005. Hal ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi

pengaruh signifikan oleh variabel sanksi pajak. Oleh sebab itu hipotesis (H2) ditolak. Harga t hitung 1,832 berada di bawah harga t tabel 1,986, yang mempertegas bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh signifikan oleh sanksi pajak.

Pada teori atribusi dijelaskan bahwa seseorang ketika melakukan sesuatu dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, sanksi pajak termasuk salah satu faktor eksternal. Observasi ini memperlihatkan bahwasanya wajib pajak UMKM tidak mengatribusikan kepatuhan mereka pada faktor eksternal. Wajib pajak tidak menganggap sanksi pajak seperti bunga, denda, atau hukuman lainnya sebagai faktor utama mereka patuh atau tidak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini dikarenakan banyaknya ditemukan para pegawai pemerintah yang menggelapkan pajak, sehingga kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah berkurang. Kurang tegas dan kurang adil akan sanksi yang dikenakan kepada para pelanggar juga menyebabkan wajib pajak enggan untuk patuh terhadap kewajibannya. Penyebaran kuisioner yang telah dilakukan memperoleh hasil nilai rata-rata pada variabel sanksi pajak adalah nilai mean paling rendah dari semua variabel. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak menilai sanksi pajak yang berlaku mungkin terlalu memberatkan dan menyulitkan para pelaku usaha. Selain itu berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas para pelaku usaha memiliki usaha yang tergolong mikro. Para pelaku usaha mikro dalam kewajiban perpajakannya tidak dikenakan pajak dan hanya melaporkan perpajakannya. Hal ini membuat para pelaku tidak terdampak dan tidak akan merasakan sanksi pajak.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Maili (2022), Asyhari dan Aryati (2023), Zulaikha (2020), dan Putri dan Setiawan (2017) yang mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh signifikan oleh sanksi pajak. Penelitian lainnya yang tidak konsisten dengan penelitian ini yaitu penelitian Putra (2020), Oktaviani bersama Adellina (2016), dan Andreansyah dan Farina (2022) dan Joseph (2021) memperoleh hasil bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh oleh sanksi pajak. Akan tetapi penelitian ini sama dengan penelitian Pratiwi (2024), Permatasari (2016), dan Rafael dan Agustina (2024), yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut uji melalui SPSS 26 menghasilkan bahwa variabel ketiga yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memperoleh nilai sig sebesar 0,103 yang dimana nilai tersebut melampaui 0,005. Temuan ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berkorelasi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga hipotesis (H3) ditolak. Nominal t hitung 1,649 dibawah nilai t tabel 1,986, hal ini mempertegas bahwa kualitas pelayanan tidak berhubungan dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya semakin tinggi dan baik kualitas yang diberikan tidak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dari sudut pandang teori atribusi, temuan yang memperlihatkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh oleh kualitas

pelayanan menandakan bahwa para wajib pajak lebih memandang kepatuhan mereka sebagai hasil dari faktor internal atau pribadi daripada faktor eksternal seperti pelayanan dari otoritas pajak sehingga mengandung arti bahwa kualitas pelayanan, baik dalam bentuk yang memuaskan maupun kurang memadai, tidak secara langsung memotivasi atau menghalangi wajib pajak untuk mematuhi regulasi perpajakan. Otoritas pajak sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kemampuan yang mumpuni tidak hanya dalam hal penguasaan teknis dan pemahaman menyeluruh terhadap kebijakan serta regulasi perpajakan tetapi juga harus dibarengi dengan pengalaman yang kuat dalam mengelola aspek-aspek agar pemberian pelayanan bisa memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak lebih lanjut selain penguasaan kompetensi teknis. Kemampuan interpersonal juga sangat penting dimiliki oleh otoritas pajak guna membangun hubungan yang harmonis dan positif dengan wajib pajak yang pada akhirnya dapat menciptakan suasana saling percaya dan komunikasi yang efektif sehingga potensi peningkatan kepatuhan melalui pendekatan hubungan yang baik dapat terwujud meskipun kualitas pelayanan secara langsung tidak terbukti menjadi faktor signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tergolong rendah yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus dinilai kurang memuaskan oleh wajib pajak UMKM sehingga hal ini sejalan dengan temuan dari Pratiwi (2023), Maili (2022), dan Wardani (2024) yang mengungkapkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak UMKM tak diberi pengaruh signifikan oleh kualitas pelayanan, meskipun demikian

terdapat perbedaan dengan hasil penelitian dari Andreansyah dan Farina (2022), Oktaviani dan Adellina (2016), Intan (2021), serta (Rinny, 2022) yang mengemukakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM diberi pengaruh positif oleh kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini yakni guna menguji apakah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kecamatan Semarang Selatan. Banyaknya sampel dalam kajian ini yaitu 95 responden, berikutnya perolehan data diolah melalui SPSS 26. Mengacu pada hasil analisis penelitian, kesimpulannya mencakup:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini terlihat melalui hasil uji T yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut berada di bawah 0,005. Selanjutnya terdapat nilai t hitung sebesar 7,409 > t tabel 1,986 yang memperkuat kesimpulan. Interpretasinya adalah semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin tinggi juga kepatuhan pajaknya.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Terlihat melalui hasil uji T yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,070 yang dimana angka tersebut melebihi ambang batas 0,005. Selanjutnya terdapat nilai t hitung 1,832 berada di bawah nilai t tabel 1,986 yang memperkuat bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Terlihat melalui hasil uji T yang memperoleh nilai

signifikansi sebesar 0,103 yang dimana angka tersebut melebihi nilai signifikansi 0,005. Selanjutnya terdapat nilai t hitung 1,649 berada di bawah nilai t tabel 1,986 yang memperkuat bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

5.2 Keterbatasan

Kajian ilmiah ini telah mengacu pada pedoman skripsi, namun dalam penyusunannya terdapat beberapa keterbatasan, seperti:

1. Prosedur permohonan izin riset melalui e-riset yang diajukan kepada Direktorat Jenderal Pajak mengalami penundaan selama dua minggu. Penyebab keterlambatan tersebut adalah kesalahan pengunggahan berkas, sehingga perlu melakukan pengajuan ulang permohonan.
2. Dalam observasi ini, responden dibatasi pada sampel wajib pajak UMKM yang berada di Semarang Selatan dan belum menjangkau semua wajib pajak UMKM di Kota Semarang.

5.3 Saran

Menurut kesimpulan beserta keterbatasan dalam penelitian ini, berikut sejumlah saran yang bisa digunakan sebagai masukan dan pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Studi lanjutan dapat memperluas wilayah studi dengan melibatkan responden dari berbagai KPP atau wilayah yang berbeda-beda guna menggeneralisasi hasil penelitian. Dan juga memperluas kriteria populasi dan sampel sehingga dapat menjelaskan kondisi populasi yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreansyah, F., & Kunci, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(2), 2097–2104.
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Info Artha*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Anwar, M. R. N. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak, Edukasi Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak di Semarang*. (Skripsi).
- Arina Nurul Hidayah, & Indriyana Puspitosari. (2024). Memahami Perilaku Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Teori Atribusi. *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(1), 41–61. <https://doi.org/10.28918/jief.v4i1.7286>
- Arta, Dani, Luky., & Alfasadun. (2022). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Pati. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5453-5461. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1999/1741>
- Asyhari, F., & Aryati, T. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1715-1724.
- DDTC News. (2024, 08 Oktober). Mengantar UMKM Naik Kelas, Beragam Fasilitas pajak Diberikan Otoritas. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1805918/mengantar-umkm-naik-kelas-beragam-fasilitas-pajak-diberikan-otoritas>
- DITJEN PERBENDAHARAAN KEMENKEU RI. (2024, 04 November). UMKM Hebat, Perekonomian Nasional Meningkat. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/curup/id/data-publikasi/artikel/2885-umkm-hebat,-perekonomian-nasional-meningkat.htm>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (10th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusuma, A.D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal). *Journal Economic Insights*, 1(1), 1-9

- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Sanksi Pajak , Tarif Pajak , dan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 13553–13562.
- Moh. Fresal. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pajak. Skripsi Fakultas Bisnis dan Ekonomi.
- Meidiyustiani, Rinny,. Qodariah,. Sari, Sekar. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, *Jurnal Bina Bangsa* 9(2),184-197.
<https://dirdosen.budiluhur.ac.id/0303057504/jurnalbinabangsa.pdf>
- Nahari, N.A. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. (Skripsi).
- Oktaviani, Meita R., & Adellina, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 5(2), 136-145.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
- Pratiwi, D. R. (2023). *PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK , PRESEPSI PAJAK , INSENTIF PAJAK , KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGHASILAN UMKM*. (Skripsi Sarjana Diponegoro.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12. <https://doi.org/10.35838/jrap.v7i01.1212>
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/23872/17807>
- Rafael, Andre,. & Agustina, Sonia, Ade. (2024). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Penyuluhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(8), 110-120.

Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan
Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro,
Kecil, dan Menengah (UMKM).

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 (Perubahan Ketiga
Atas UU No. 6 Tahun 1983) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara
Perpajakan

Soda, Jeheskiel,. Sondakh, Jullie,. & Budiarso, Novi, S. (2021). Pengaruh
Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1115-
1126.

Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami
Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi
dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 11(1),
183–197. <https://doi.org/10.35838/jrap.2024.011.01.13>

Yanti, Dama, Yanti,. & Wijaya, Sinta, Verlin. (2023). Pengaruh Pengetahuan
perpajakan, Tarif Perpajakan, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Sanksi Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Yulia, Y., Wijaya, R. A., Permata Sari, D., & M. Adawi. (2020). PENGARUH
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
TINGKAT PENDIDIKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DIKOTA
PADANG. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310.
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>

Zulaikha, Ramadhanty, A., (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib
Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(4), 1-12.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Riset



Sepanya Sibura <sepanyasibura12@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <eriset@pajak.go.id>
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: sepanyasibura12@gmail.com

27 Maret 2023 pukul 09.41



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP JAWA TENGAH I

JALAN MAHABUNJAL NO. 1 D. SEMARANG 50261
TELEPON 021-3549418, 3549073, 3544605, 3569942; FAKSIMILE 021-3540418; SITUS
www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (E21) 1500288
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id, info@eriset@pajak.go.id

Nomor : S-137/RISET/WPJ.10/2023 Semarang, 27 Maret 2023
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Sepanya Tessa Reygita Br Sibura
Jl. Kartanegara V No. 5

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 01418-2023 pada 13
Maret 2023 dengan informasi:

NIM : 40011421600103
Kategori riset : GELAR-D4
Jurusan : Akuntansi Perpajakan
Fakultas : Sekolah Vokasi
Perguruan Tinggi : Universitas Diponegoro
Judul Riset : Pengaruh Percepatan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Umum
Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesiapan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada KPP Pratama Semarang Selatan, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikuatkan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 27 Maret 2023 s/d 26 September 2023;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

an. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan
Hubungan Masyarakat

Ttd.

Bayu Setiawan

Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian**KUISISIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/Responden

Di Tempat

Saya Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea, Mahasiswa Fakultas Sekolah Vokasi Program Studi Akuntansi Perpajakan di Universitas Diponegoro. berkenaan dengan penyusunan tugas akhir yang berjudul **"PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SEMARANG SELATAN"** dimana tugas akhir ini digunakan sebagai syarat kelulusan Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan.

Saya sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuisisioner yang terlampir. Saya menjamin kerahasiaan setiap informasi yang diberikan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian akademik dan aksesnya terbatas bagi peneliti. Atas kerjasama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

Sepanya Tessa Reygita BR Sibuea

A. Identitas Responden Wajib Pajak UMKM

Silakan mengisi data berikut sesuai dengan data pribadi anda dan berikan tanda centang sebagai alternatif jawaban yang tersedia.

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Lama usaha : ☐ 1-5 tahun ☐ 6-10 tahun ☐ 11-15 tahun
4. Mempunyai NPWP : ☐ Ya ☐ Tidak
5. Jumlah omset per tahun : ☐ <100juta ☐ >100 juta-2M ☐ = 2,5M

B. Petunjuk Pengisian

Setiap pertanyaan akan diberikan beberapa pilihan jawaban. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan tanda centang. Adapun format jawaban sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saudara memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan memenuhi persyaratan					
2	Saudara mampu mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas					
3	Saudara bersedia membayar kewajiban pajak yang terutang					
4	Saudara telah menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan jujur dan benar					
5	Saudara telah membayar pajak terutang tepat pada waktunya dan tidak ada tunggakan pajak pada periode sebelumnya					

Sumber: Diah Ria (2024), disesuaikan

2. Variabel Pengetahuan Perpajakan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saudara memiliki pengetahuan tentang peraturan pajak UMKM, seperti: kewajiban pengisian SPT					
2	Saudara memiliki pengetahuan tentang batas waktu pelaporan pembayaran pajak UMKM					
3	Saudara memiliki pengetahuan tentang sistem pajak UMKM yang akan digunakan (menghitung, melaporkan dan membayar pajak)					
4	Saudara mengetahui bahwa pajak memiliki fungsi sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar					
5	Saudara mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan masyarakat.					

Sumber: Diah Ria (2024), disesuaikan

3. Variabel Sanksi Perpajakan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saudara mengetahui adanya sanksi pajak jika tidak melaksanakan kewajiban pajak					

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
2	saudara pernah mendapatkan sanksi atas keterlambatan pelaporan SPT untuk pajak terutang					
3	Sanksi yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran berdasarkan PP No. 23 Tahun 2018 tidak memberatkan bagi saudara					
4	Sanksi yang saya terima karena kelalaian telah sesuai dengan PP No. 23 Tahun 2018 yaitu 2%					
5	Setelah menerima sanksi saudara tidak pernah lagi terlambat atau tidak membayar pajak.					

Sumber: Nabil Aditya (2024), disesuaikan

4. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saudara menganggap petugas pelayanan pajak mampu berkomunikasi dengan ramah kepada wajib pajak					
2	Saudara menganggap petugas pelayanan pajak memberikan informasi prosedur pembayaran pajak mudah dipahami					
3	Saudara menganggap petugas selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan tepat					
4	Saudara menganggap petugas pelayanan pajak mampu membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak UMKM					
5	Saudara menganggap petugas pelayanan pajak mampu mengemban tugas karena memiliki pengetahuan dan kemahiran					

Sumber: Diah Ria (2024), disesuaikan

Lampiran 3 Tabulasi Data

a. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

No responden	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM(Y1)					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	5	4	3	5	5	22
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	5	5	23
4	3	4	4	4	4	19
5	4	4	4	3	4	19
6	3	4	3	4	5	19
7	4	4	4	4	5	21
8	4	4	1	1	4	14
9	4	5	5	4	5	23
10	4	4	4	3	3	18
11	3	4	3	4	4	18
12	4	5	4	5	4	22
13	2	2	3	3	4	14
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	5	4	5	22
16	5	5	5	5	5	25
17	3	5	5	5	5	23
18	3	3	3	3	3	15
19	3	2	3	4	5	17
20	4	4	2	5	4	19
21	2	1	2	2	3	10
22	1	2	1	2	2	8
23	1	2	1	1	2	7
24	4	4	4	3	4	19
25	4	4	5	5	4	22
26	4	4	4	4	4	20
27	1	1	4	1	4	11
28	1	1	1	1	1	5
29	5	5	5	5	5	25
30	2	2	3	4	3	14
31	4	2	4	4	4	18
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	4	4	4	18
34	3	4	3	4	5	19

No responden	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM(Y1)					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
35	3	3	3	3	3	15
36	3	2	3	4	4	16
37	1	1	2	1	1	6
38	1	1	1	3	3	9
39	1	1	2	3	2	9
40	2	2	1	3	2	10
41	1	1	1	2	2	7
42	2	2	2	1	2	9
43	2	2	1	1	2	8
44	1	2	1	2	1	7
45	2	2	2	1	1	8
46	1	2	1	2	1	7
47	2	2	2	2	1	9
48	2	1	2	1	2	8
49	1	2	2	2	1	8
50	2	1	1	1	2	7
51	3	3	4	3	4	17
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	2	3	3	14
54	4	4	4	4	4	20
55	1	1	3	3	3	11
56	4	4	4	3	5	20
57	4	5	4	4	4	21
58	3	3	3	4	4	17
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	2	2	2	12
61	3	3	2	3	2	13
62	3	3	3	3	3	15
63	2	2	4	3	4	15
64	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	2	4	4	16
69	4	4	5	4	3	20
70	4	4	4	3	4	19
71	3	4	4	4	4	19

No responden	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM(Y1)					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
72	4	4	4	3	4	19
73	4	4	4	4	4	20
74	3	4	4	3	3	17
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	5	3	5	22
77	4	4	4	4	5	21
78	3	3	4	4	3	17
79	1	1	2	1	1	6
80	3	2	4	3	3	15
81	3	4	2	4	4	17
82	4	4	1	2	4	15
83	4	4	4	4	4	20
84	2	4	4	4	3	17
85	2	3	2	2	3	12
86	3	3	4	3	3	16
87	4	4	4	4	4	20
88	3	4	4	4	4	19
89	5	4	4	5	5	23
90	4	4	5	4	4	21
91	3	2	1	4	3	13
92	4	5	4	5	4	22
93	3	1	1	1	2	8
94	4	5	4	5	4	22
95	4	4	4	4	4	20

b. Pengetahuan Perpajakan

No responden	Pengetahuan Perpajakan(X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	4	3	5	5	20
2	5	4	4	4	5	22
3	4	5	4	5	5	23
4	3	2	2	4	4	15
5	5	5	5	5	5	25
6	2	2	2	4	4	14
7	4	3	2	2	1	12
8	1	1	1	2	4	9

No responden	Pengetahuan Perpajakan(X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
9	4	4	4	5	5	22
10	5	3	2	4	4	18
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	4	4	2	5	4	19
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	4	4	4	21
16	3	4	5	5	3	20
17	3	5	4	4	4	20
18	3	4	3	3	3	16
19	4	3	4	3	3	17
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	3	3	4	16
22	2	2	1	2	2	9
23	2	1	2	4	5	14
24	3	3	3	4	5	18
25	4	5	4	5	5	23
26	3	4	3	3	4	17
27	1	1	1	4	1	8
28	1	4	4	1	1	11
29	4	4	4	4	4	20
30	2	2	2	3	4	13
31	4	4	2	2	2	14
32	4	4	3	4	4	19
33	3	2	2	4	4	15
34	3	4	3	4	4	18
35	4	3	3	3	4	17
36	3	4	3	3	3	16
37	2	2	2	2	2	10
38	2	1	2	2	3	10
39	3	1	1	3	2	10
40	2	1	1	3	1	8
41	3	2	3	3	1	12
42	2	2	2	1	1	8
43	2	2	2	1	1	8
44	2	2	1	1	2	8
45	2	2	1	2	1	8

No responden	Pengetahuan Perpajakan(X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
46	2	1	1	1	2	7
47	1	1	1	2	2	7
48	1	2	2	2	1	8
49	2	1	1	1	2	7
50	2	1	2	1	1	7
51	2	2	3	3	4	14
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	2	3	4	15
54	3	3	3	4	4	17
55	1	2	3	4	4	14
56	4	5	3	4	5	21
57	4	5	4	4	4	21
58	3	3	4	4	3	17
59	4	4	4	5	5	22
60	3	3	2	2	2	12
61	4	3	2	4	4	17
62	3	3	3	3	3	15
63	4	2	2	4	4	16
64	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	5	4	21
68	3	3	3	4	4	17
69	4	2	2	5	5	18
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	5	21
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	4	4	4	19
74	3	3	3	4	4	17
75	4	4	4	4	4	20
76	3	4	4	3	3	17
77	5	5	5	5	5	25
78	3	3	3	4	4	17
79	2	2	1	1	1	7
80	4	3	3	4	4	18
81	2	4	4	4	4	18
82	3	2	4	5	4	18

No responden	Pengetahuan Perpajakan(X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20
85	2	2	3	2	2	11
86	2	2	2	1	3	10
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	3	3	3	4	4	17
90	4	5	4	3	4	20
91	2	1	1	4	4	12
92	5	4	3	4	4	20
93	1	1	1	1	1	5
94	4	4	4	5	5	22
95	5	4	4	5	4	22

c. Sanksi pajak

No responden	Sanksi pajak(X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	2	3	3	3	16
2	4	3	5	4	5	21
3	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	4	20
5	5	2	2	2	2	13
6	3	1	2	3	4	13
7	3	1	3	1	4	12
8	3	3	3	3	2	14
9	5	2	4	4	5	20
10	3	4	3	3	4	17
11	4	4	3	4	4	19
12	4	5	3	4	4	20
13	4	4	1	4	4	17
14	4	4	4	4	4	20
15	4	2	4	5	4	19
16	5	1	3	3	5	17
17	3	3	3	3	4	16
18	4	1	3	3	4	15
19	2	2	3	1	2	10

No responden	Sanksi pajak(X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
20	5	3	1	3	4	16
21	3	2	2	3	3	13
22	1	1	2	2	2	8
23	4	1	2	1	4	12
24	4	4	3	3	4	18
25	4	2	4	5	4	19
26	4	1	3	3	3	14
27	4	4	1	1	4	14
28	1	4	1	1	1	8
29	4	4	4	4	4	20
30	2	2	2	2	4	12
31	4	2	4	4	4	18
32	2	3	3	3	3	14
33	4	2	4	4	4	18
34	4	3	3	3	5	18
35	4	2	2	3	4	15
36	4	3	3	4	4	18
37	1	1	3	3	1	9
38	2	2	3	3	1	11
39	2	1	3	1	1	8
40	2	2	2	1	1	8
41	1	1	1	2	2	7
42	1	2	3	3	2	11
43	3	2	3	1	2	11
44	2	3	1	1	4	11
45	2	4	4	4	5	19
46	2	2	2	2	2	10
47	2	2	2	2	2	10
48	4	5	5	5	5	24
49	1	1	1	1	1	5
50	2	1	1	1	1	6
51	2	3	3	3	3	14
52	4	4	2	2	4	16
53	4	4	4	3	4	19
54	4	2	2	2	4	14
55	4	1	3	4	4	16
56	4	3	2	3	4	16

No responden	Sanksi pajak(X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
57	4	1	1	4	4	14
58	3	3	3	3	3	15
59	5	3	3	3	4	18
60	2	3	3	2	2	12
61	4	3	3	3	3	16
62	3	3	3	3	3	15
63	2	5	5	5	5	22
64	2	2	3	3	3	13
65	4	1	2	2	3	12
66	4	4	4	4	4	20
67	4	2	4	4	5	19
68	3	3	3	3	4	16
69	2	3	2	2	4	13
70	4	3	3	3	4	17
71	4	4	4	3	3	18
72	4	3	4	3	4	18
73	4	2	3	3	3	15
74	4	1	3	3	3	14
75	4	4	3	3	4	18
76	5	4	4	3	4	20
77	4	4	4	4	5	21
78	4	3	3	3	3	16
79	1	2	2	1	1	7
80	4	2	4	3	2	15
81	5	1	4	4	4	18
82	1	3	4	2	4	14
83	4	2	4	4	4	18
84	4	3	2	2	3	14
85	3	4	4	3	3	17
86	1	1	2	1	3	8
87	5	4	4	4	4	21
88	4	3	3	3	4	17
89	5	1	3	3	1	13
90	4	1	3	3	1	12
91	3	2	1	1	1	8
92	5	3	4	4	4	20
93	2	4	2	1	2	11

No responden	Sanksi pajak(X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
94	4	1	4	4	4	17
95	4	2	3	4	4	17

d. Kualitas Pelayanan

No responden	Kualitas Pelayanan(X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	5	3	4	5	21
2	4	5	5	4	5	23
3	4	5	4	5	4	22
4	4	2	2	3	2	13
5	4	4	4	4	5	21
6	2	3	4	5	4	18
7	4	5	2	3	2	16
8	4	4	4	3	3	18
9	5	5	5	5	5	25
10	3	2	3	3	2	13
11	4	4	3	4	4	19
12	3	4	5	4	3	19
13	4	3	4	2	4	17
14	4	4	4	4	3	19
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	4	24
17	4	5	3	3	3	18
18	4	4	4	3	3	18
19	3	3	2	3	3	14
20	2	4	3	3	4	16
21	3	3	3	2	3	14
22	1	2	2	1	1	7
23	5	5	4	5	4	23
24	4	3	3	3	3	16
25	4	4	5	5	4	22
26	4	4	3	3	4	18
27	1	1	1	1	1	5
28	1	1	1	1	1	5
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	2	4	4	18

No responden	Kualitas Pelayanan(X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
31	4	2	2	2	2	12
32	4	3	4	4	4	19
33	4	4	2	2	2	14
34	4	4	5	4	5	22
35	4	3	3	4	4	18
36	3	4	3	3	3	16
37	2	2	1	3	3	11
38	1	1	3	2	2	9
39	1	2	2	2	1	8
40	1	1	2	2	3	9
41	2	1	1	1	3	8
42	2	1	2	2	2	9
43	2	2	1	1	3	9
44	2	2	2	2	2	10
45	2	1	2	1	2	8
46	1	2	1	1	1	6
47	1	1	1	1	1	5
48	2	2	2	1	1	8
49	2	1	1	1	1	6
50	2	2	2	2	2	10
51	4	3	3	4	3	17
52	2	1	1	1	2	7
53	3	3	3	2	2	13
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	3	4	4	19
56	3	4	3	4	2	16
57	4	4	4	5	5	22
58	3	3	3	4	4	17
59	4	4	4	4	4	20
60	3	2	2	2	2	11
61	2	2	2	2	2	10
62	3	3	3	3	3	15
63	5	5	2	2	2	16
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20

No responden	Kualitas Pelayanan(X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
68	3	3	4	3	3	16
69	3	3	2	4	3	15
70	4	4	3	3	4	18
71	4	4	3	4	4	19
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	5	21
74	3	3	1	2	3	12
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	5	5	5	24
77	5	5	5	5	5	25
78	3	3	3	3	3	15
79	1	3	1	3	2	10
80	3	3	2	2	2	12
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	3	3	4	18
83	3	3	3	3	3	15
84	3	4	3	4	4	18
85	3	2	2	3	3	13
86	3	3	3	1	1	11
87	4	4	4	4	4	20
88	4	3	4	4	4	19
89	1	2	1	2	2	8
90	4	5	4	4	5	22
91	4	4	2	2	4	16
92	5	4	4	4	4	21
93	3	2	3	2	2	12
94	4	3	3	3	3	16
95	5	4	3	4	4	20

Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS 26

Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan	95	5.00	25.00	16.0842	4.97154
Sanksi	95	5.00	24.00	15.0632	4.15090
Kualitas	95	5.00	25.00	15.8211	5.27938
Kepatuhan	95	5.00	25.00	16.1474	5.23688
Valid N (listwise)	95				

Hasil Uji Validitas X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.730**	.629**	.639**	.605**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	.730**	1	.823**	.563**	.556**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	.629**	.823**	1	.619**	.567**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	.639**	.563**	.619**	1	.806**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	.605**	.556**	.567**	.806**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Total_X1	Pearson Correlation	.840**	.863**	.855**	.856**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X2

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.152	.344**	.529**	.528**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.142	.001	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	.152	1	.307**	.306**	.393**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.142		.002	.003	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	.344**	.307**	1	.680**	.444**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	.529**	.306**	.680**	1	.605**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	.528**	.393**	.444**	.605**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Total_X2	Pearson Correlation	.704**	.590**	.734**	.840**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X3

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.807**	.701**	.710**	.710**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	.807**	1	.704**	.758**	.718**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	.701**	.704**	1	.794**	.737**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.4	Pearson Correlation	.710**	.758**	.794**	1	.820**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.5	Pearson Correlation	.710**	.718**	.737**	.820**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Total_X3	Pearson Correlation	.878**	.894**	.882**	.916**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Y

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.815**	.679**	.683**	.764**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.815**	1	.675**	.697**	.689**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.679**	.675**	1	.687**	.706**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.683**	.697**	.687**	1	.748**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y.5	Pearson Correlation	.764**	.689**	.706**	.748**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Y	Pearson Correlation	.894**	.883**	.858**	.869**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.904	5

Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.790	5

Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.936	5

Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.928	5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.66589381
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.327	1.114		.293	.770		
	Pengetahuan	.699	.094	.664	7.409	.000	.355	2.818
	Sanksi	.162	.088	.128	1.832	.070	.582	1.718
	Kualitas	.135	.082	.137	1.649	.103	.415	2.407

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Hasil Uji Heterokedastisitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.782	3	2.261	.711	.548 ^b
	Residual	289.467	91	3.181		
	Total	296.249	94			

a. Dependent Variable: ABS_RESIDUAL

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Sanksi, Pengetahuan

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.327	1.114		.293	.770
	Pengetahuan	.699	.094	.664	7.409	.000
	Sanksi	.162	.088	.128	1.832	.070
	Kualitas	.135	.082	.137	1.649	.103

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.732	2.70948

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Sanksi, Pengetahuan

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1909.880	3	636.627	86.719	.000 ^b
	Residual	668.057	91	7.341		
	Total	2577.937	94			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kualitas, Sanksi, Pengetahuan

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.327	1.114		.293	.770
	Pengetahuan	.699	.094	.664	7.409	.000
	Sanksi	.162	.088	.128	1.832	.070
	Kualitas	.135	.082	.137	1.649	.103

a. Dependent Variable: Kepatuhan