

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 sekadar 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	Varriabel 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.

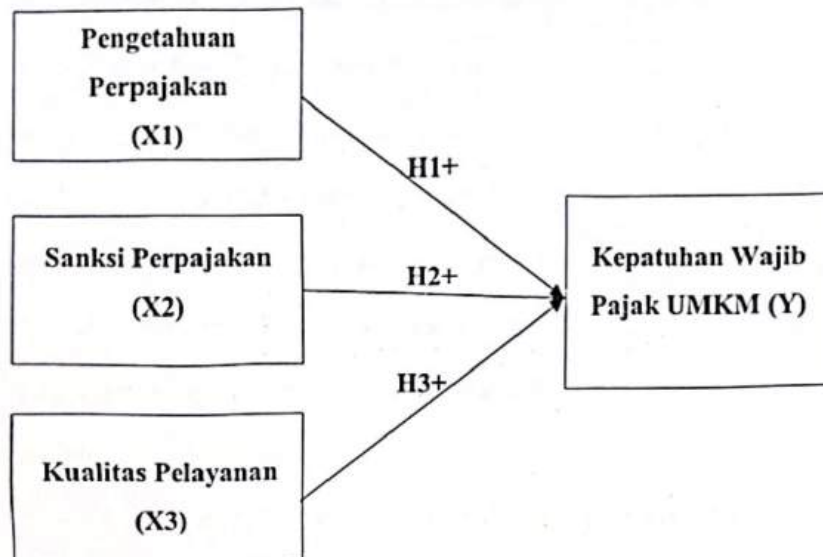
Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	dan Sanksi Perpajakan	
Aglista Ramadhanty Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan 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.