

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 presentase 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

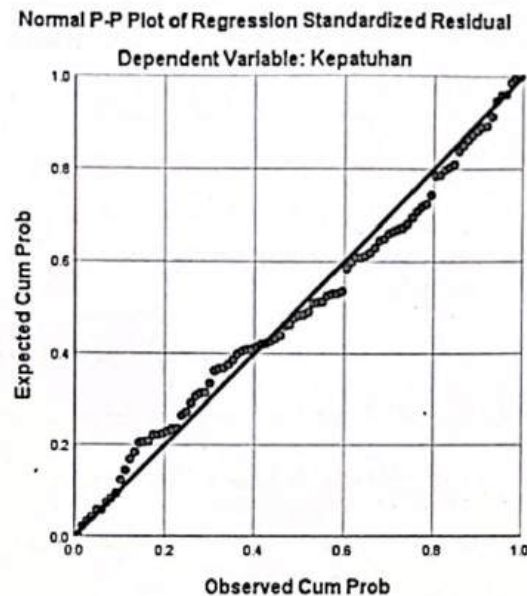
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	266589381
Most Extreme Differences	Absolute	0,064
	Positive	0,064
	Negative	0,064
Test Statistic		0,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

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 (H_1) 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.