



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI  
DESA LEBAK WANGI, KABUPATEN TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**VITASYA DWITAPUTRI TRINANDA**

**20210100061**

**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**KONSENTRASI : AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

**2025**



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATHAN WAJIB PAJAK UMKM DI  
DESA LEBAK WANGI, KABUPATEN TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis  
Universitas Buddhi Dharma Tangerang  
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh:**

**VITASYA DWITAPUTRI TRINANDA  
20210100061**

**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

**2025**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vitasya Dwitaputri Trinanda  
NIM : 20210100061  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

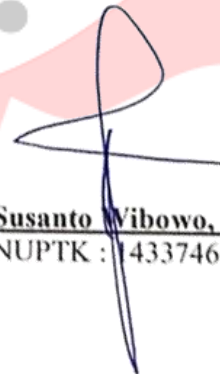
Tangerang, 19 September 2024

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Sabam Simbolon, S.E., M.M.  
NUP : 9990066602



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt  
NUPTK : 1433746647130352



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Vitasya Dwitaputri Trinanda

NIM : 20210100061

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak.)**.

Tangerang, 11 Januari 2025

Menyetujui,

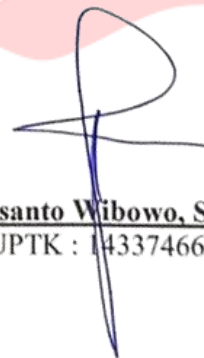
Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



**Sabam Simbolon, S.E., M.M.**  
NUP : 9990066602



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NUPTK : 1433746647130352



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabam Simbolon, S.E., M.M.  
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Vitasya Dwitaputri Trinanda  
NIM : 20210100061  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

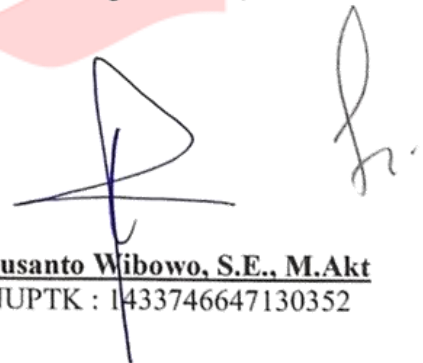
Tangerang, 11 Januari 2025

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Sabam Simbolon, S.E., M.M.  
NUP : 9990066602



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt  
NUPTK : 1433746647130352

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Vitasya Dwitaputri Trinanda

NIM : 20210100061

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**DENGAN PUJIAN**" oleh Tim Penguji pada hari Sabtu, tanggal 22 Februari 2025.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Jenni, S.E., M.Ak.  
NUPTK : 4243752653230103

Penguji I : Benyamen Minggu Melatnebar, S.E., M.Ak., CPC  
NUPTK : 7946759660130172

Penguji II : Yunia Oktari, S.E., M.Akt.  
NUPTK : 2337768669230413

Dekan Fakultas Bisnis,

Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.  
NUPTK : 97597516522230072

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 22 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



**Vitasya Dwitaputri Trinanda**

NIM : 20210100061

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh:

NIM : 20210100061  
Nama : Vitasya Dwitaputri Trinanda  
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)  
Jurusan : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyatakan untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 10 Maret 2025

Penulis,



Vitasya Dwitaputri Trinanda

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI DESA LEBAK  
WANGI, KABUPATEN TANGERANG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini menggunakan data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para pemilik UMKM di Desa Lebak Wangi. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 70 responden. Teknik analisis data berupa uji frekuensi, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Pengujian dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikan  $0,095 > 0,05$ , kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan  $0,170 > 0,05$ , dan sanksi perpajakan memiliki nilai signifikan  $0,027 < 0,05$ . Secara simultan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki nilai  $f$  hitung  $10,549 > f$  tabel  $2,51$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian uji hipotesis secara parsial menunjukkan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan sedangkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan semua variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.

**Kata kunci :** Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

***THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX SOCIALIZATION, SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE IN LEBAK WANGI VILLAGE, TANGERANG REGENCY***

***ABSTRACT***

*This study is entitled "The Effect of Tax Knowledge, Tax Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions on Tax Compliance of MSMEs in Lebak Wangi Village, Tangerang Regency". The purpose of this study is to determine the effect of tax knowledge, tax socialization, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance of MSMEs in Lebak Wangi Village, Sepatan Timur District, Tangerang Regency.*

*This study uses data obtained from distributing questionnaires to MSME owners in Lebak Wangi Village. The sampling method uses accidental sampling with a sample size of 70 respondents. Data analysis techniques include frequency tests, descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis tests, and coefficient of determination tests. The test was conducted using SPSS software version 27.*

*The results of the study showed that tax knowledge had a significant value of  $0.000 < 0.05$ , tax socialization had a significant value of  $0.095 > 0.05$ , service quality had a significant value of  $0.170 > 0.05$ , and tax sanctions had a significant value of  $0.027 < 0.05$ . Simultaneously, tax knowledge, tax socialization, service quality, and tax sanctions had a calculated  $f$  value of  $10.549 > f$  table 2.51 and a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

*The results of the partial hypothesis test study showed that tax knowledge and tax sanctions had a significant positive effect while tax socialization and service quality did not affect MSME taxpayer compliance. Simultaneously, all independent variables, namely tax knowledge, tax socialization, service quality, and tax sanctions had a significant effect on MSME taxpayer compliance in Lebak Wangi Village.*

***Keywords: Tax Knowledge, Tax Socialization, Service Quality, Tax Sanctions, MSME Tax Compliance***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan program studi Strata 1 (satu) jurusan Akuntansi di Universitas Buddhi Dharma.

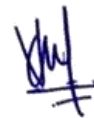
Banyak rintangan dan hambatan yang dialami penulis selama menyusun dan membuat skripsi ini. Namun penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Sabam Simbolon, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bekal pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

6. Orang tua dan kakak yang telah memberikan dukungan, saran, bantuan, dan doa selama penyusunan skripsi.
7. Responden wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.
8. Teman-teman khususnya Nasya, Angel, Rafa, Metta, dan Vania yang telah memberikan banyak semangat, dukungan, dan doa kepada penulis, serta meluangkan waktu untuk bertukar pikiran.
9. Elvian yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat, serta mendampingi peneliti selama penyusunan skripsi.
10. Ci Vinna, Kak Uli, Mbak Wardhani, Dhiya, dan Sabrina yang telah memberikan banyak semangat, dukungan, dan doa kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan inspirasi dan motivasi selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 9 Januari 2025



**Vitasya Dwitaputri Trinanda**

NIM : 20210100061

## DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK ..... i

*ABSTRACT* ..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... xi

DAFTAR LAMPIRAN ..... xii

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 4

C. Rumusan Masalah..... 5

D. Tujuan Penelitian ..... 5

E. Manfaat Penelitian..... 6

F. Sistematika Penulisan Skripsi..... 8

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Gambaran Umum Teori .....	10
1. Teori Kepatuhan.....	10
2. Perpajakan.....	11
3. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	24
4. Pengetahuan Perpajakan .....	26
5. Sosialisasi Perpajakan.....	30
6. Kualitas Pelayanan.....	36
7. Sanksi Perpajakan .....	38
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	49
C. Kerangka Pemikiran .....	56
D. Perumusan Hipotesis .....	57
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	57
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	58
4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	59
5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
A. Jenis Penelitian .....	61

B. Objek Penelitian .....	62
C. Jenis dan Sumber Data .....	62
D. Populasi dan Sampel.....	63
1. Populasi.....	63
2. Sampel .....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	66
1. Variabel Bebas (Variabel Independen).....	66
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	67
G. Teknik Analisis Data.....	68
1. Analisis Distribusi Frekuensi.....	69
2. Uji Statistik Deskriptif.....	69
3. Uji Kualitas Data .....	69
4. Uji Asumsi Klasik.....	71
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
6. Uji Hipotesis .....	74
7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	77
1. Analisis Distribusi Frekuensi.....	77
2. Distribusi Hasil Kuesioner.....	81
B. Analisis Hasil Penelitian.....	92
1. Uji Statistik Deskriptif.....	92

2. Uji Kualitas Data .....	95
3. Uji Asumsi Klasik.....	101
C. Pengujian Hipotesis .....	105
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	105
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	107
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	109
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	110
D. Pembahasan .....	111
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	111
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	112
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	113
4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	114
5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	115
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran .....	117

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

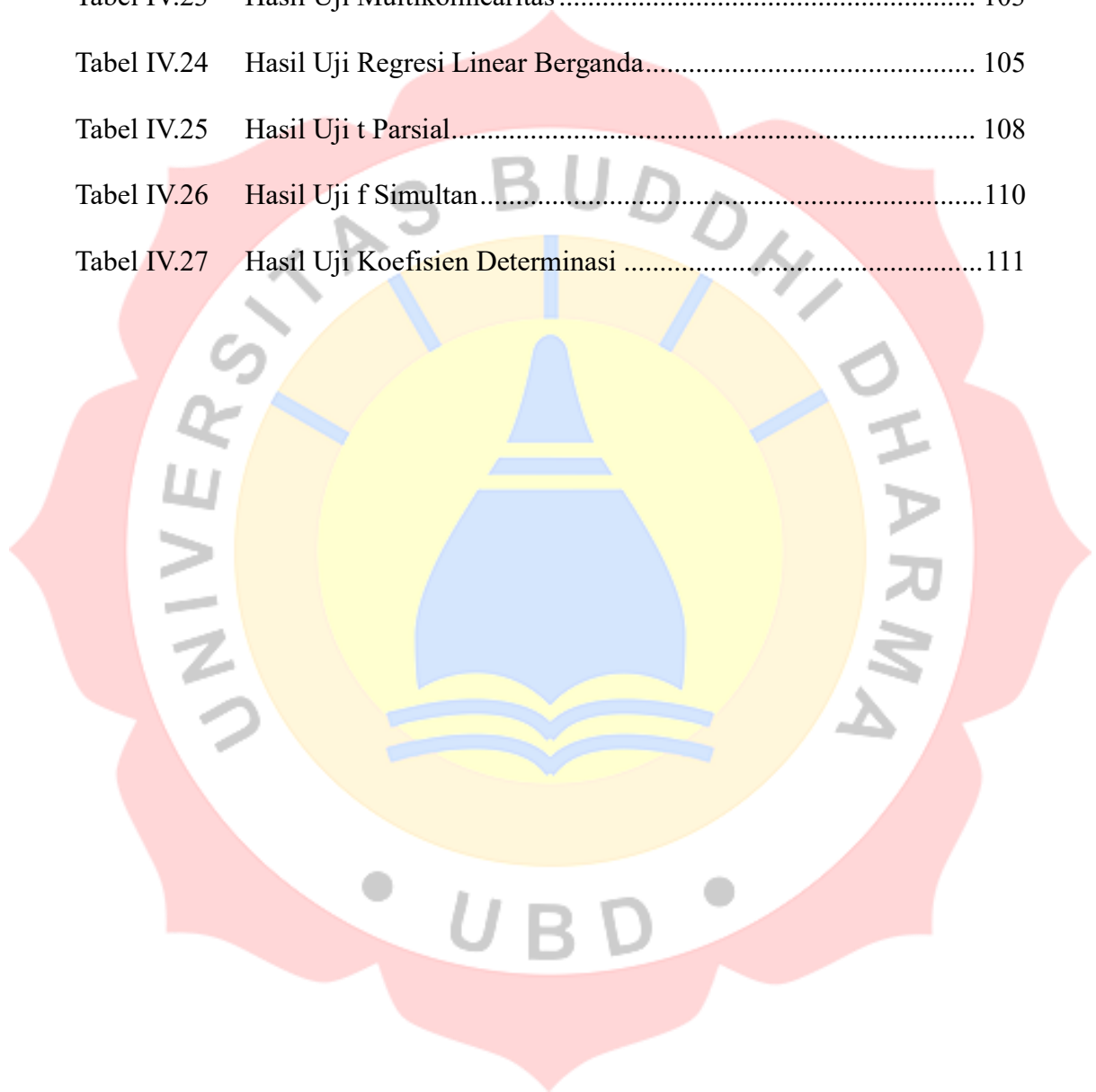
**SURAT KETERANGAN RISET**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

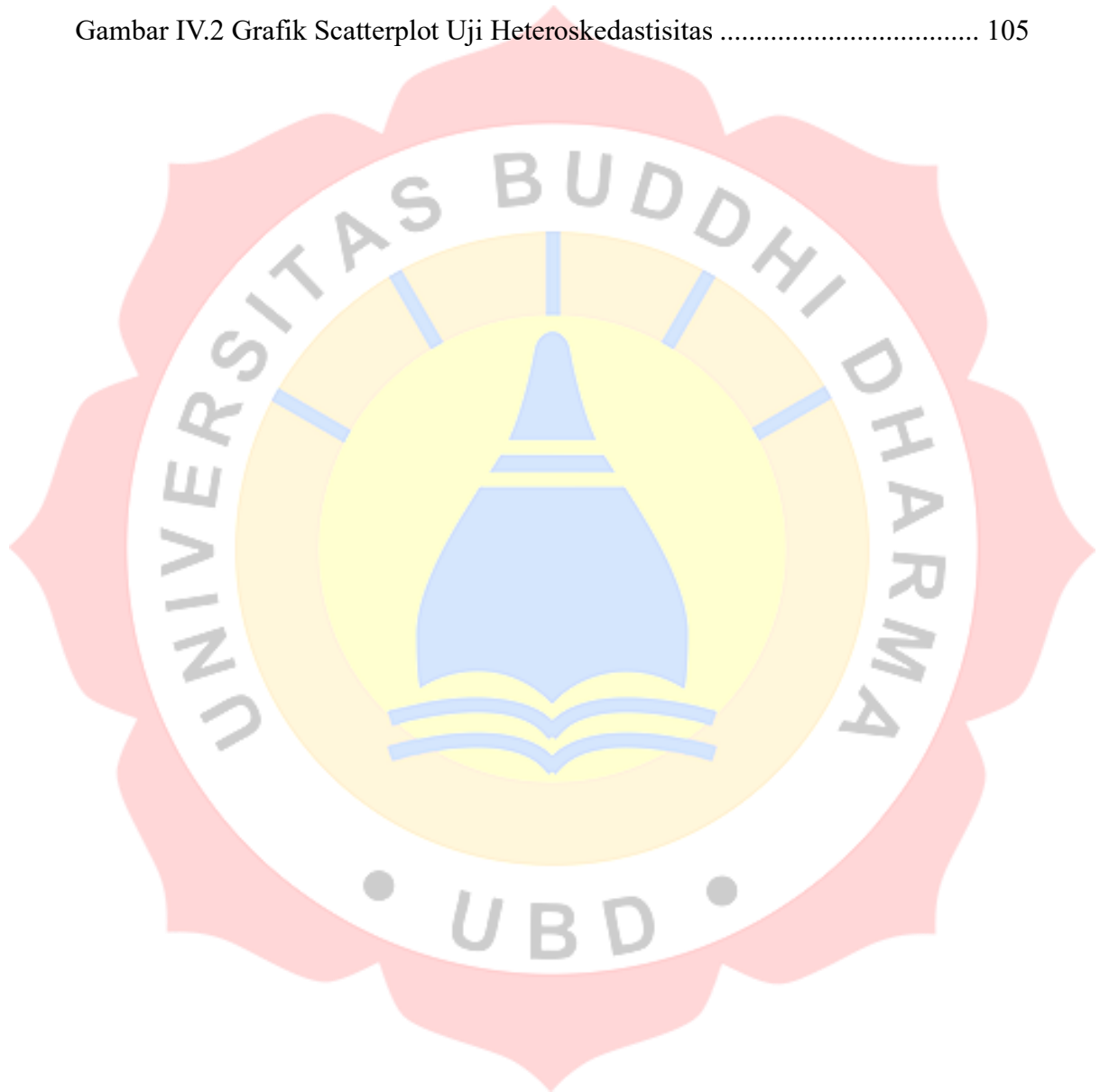
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel III.1	Skala Likert .....	66
Tabel III.2	Tabel Operasionalisasi Variabel.....	67
Tabel IV.1	Hasil Uji Frekuensi Usia Responden.....	77
Tabel IV.2	Hasil Uji Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	78
Tabel IV.3	Hasil Uji Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	79
Tabel IV.4	Hasil Uji Frekuensi Jenis Usaha.....	80
Tabel IV.5	Hasil Uji Frekuensi Omset Per Bulan .....	81
Tabel IV. 6	Frekuensi Jawaban Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	82
Tabel IV.7	Frekuensi Jawaban Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	84
Tabel IV.8	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel IV.9	Frekuensi Jawaban Variabel Sanksi Perpajakan.....	88
Tabel IV.10	Frekuensi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	90
Tabel IV.11	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel .....	92
Tabel IV. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	95
Tabel IV.13	Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	96
Tabel IV.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel IV.15	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	97
Tabel IV.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	97
Tabel IV.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	98
Tabel IV.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sosialisasi Perpajakan .....	99
Tabel IV.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	99

Tabel IV.20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	100
Tabel IV.21	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. ....	100
Tabel IV.22	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	101
Tabel IV.23	Hasil Uji Multikolinearitas .....	103
Tabel IV.24	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	105
Tabel IV.25	Hasil Uji t Parsial.....	108
Tabel IV.26	Hasil Uji f Simultan.....	110
Tabel IV.27	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	111



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	56
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	102
Gambar IV.2 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	105



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Skor Responden

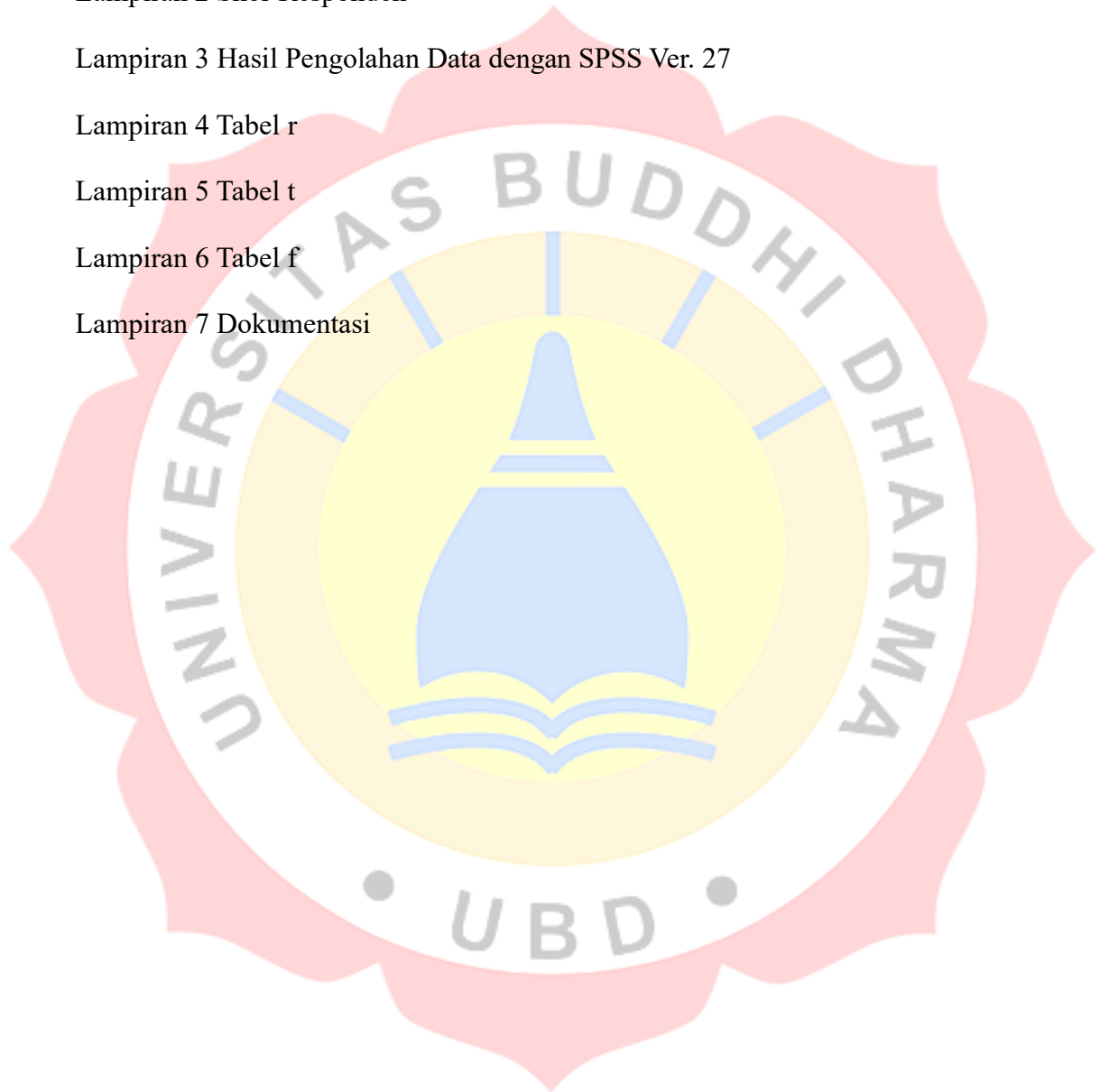
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Ver. 27

Lampiran 4 Tabel r

Lampiran 5 Tabel t

Lampiran 6 Tabel f

Lampiran 7 Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pilar penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Hal ini dikarenakan pajak merupakan sumber APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Di Indonesia, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. Menurut data KADIN Indonesia yang berada di bawah Kementerian Perdagangan Republik Indonesia pada web KADIN Indonesia, jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha, di mana pelaku usaha UMKM mencapai sekitar 66 juta. UMKM juga berkontribusi sebesar 61% pada Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia, yang setara dengan Rp9.580 triliun. Selain itu, UMKM menyerap sekitar 117 juta pekerja (97%) dari total tenaga kerja.

Walaupun berkontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, kepatuhan pajak di sektor UMKM relatif kurang baik. Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai sikap patuh terhadap peraturan perpajakan dengan melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab perpajakannya, seperti mendaftarkan diri menjadi wajib pajak, menghitung pajak, membayar pajak,

dan melapor pajak. Maka dari itu, pemerintah memberlakukan PP Nomor 46 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu objek pajak dan dikenai tarif PPh final sebesar 1%, sehingga usaha mikro, kecil, dan menengah juga memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak. Namun, pada 1 Juli 2018, pemerintah menerbitkan PP Nomor 23 Tahun 2018 yang mengubah tarif PPh final dari 1% menjadi 0,5%.

Faktor pertama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM adalah pengetahuan perpajakan, dimana banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya mengetahui kewajiban perpajakan mereka, baik dari segi peraturan, tata cara pelaporan, maupun manfaat kepatuhan pajak. Pelaku UMKM banyak yang tidak memiliki laporan keuangan yang menjadi sumber data perhitungan perpajakan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak yang hasilnya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi ini dapat dilakukan oleh pemerintah dan otoritas pajak melalui penyuluhan kepada para pelaku UMKM. Sosialisasi yang dilakukan dengan baik dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta membantu pelaku UMKM untuk lebih memahami prosedur dan manfaat dari kepatuhan pajak. Program sosialisasi yang dilakukan tidak hanya informatif, tetapi juga

interaktif dengan melibatkan para pelaku UMKM untuk mengikuti peraturan perpajakan.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kemudahan dalam proses administrasi, akses informasi yang jelas, serta adanya pendampingan yang memadai, dapat mendorong pelaku UMKM untuk lebih taat dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai atau tidak ramah sering menjadi kendala yang menghambat kepatuhan pajak.

Faktor keempat yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diberlakukan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, dan kenaikan iuran, serta sanksi pidana berupa penjara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan.

Dalam penelitian ini, objek yang akan digunakan adalah UMKM di Desa Lebak Wangi yang terletak di Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang. Alasan pemilihan sektor UMKM di desa Lebak Wangi adalah desa ini memiliki populasi yang cukup besar dengan aktivitas perekonomian yang didominasi oleh UMKM. Dengan banyaknya populasi pelaku UMKM di desa ini, maka akan memberikan kontribusi yang cukup besar pada perekonomian lokal. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan, diketahui bahwa banyak pelaku UMKM di desa ini belum secara taat

memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, alasan lainnya adalah belum ada penelitian yang membahas tentang kepatuhan pajak para pelaku UMKM di desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis menetapkan bahwa permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

- 1) UMKM memberikan kontribusi yang besar pada perekonomian negara, tetapi tingkat kepatuhan pajak di sektor UMKM masih tergolong rendah.
- 2) Banyak pelaku UMKM yang tidak memahami peraturan perpajakan, tata cara pelaporan pajak, dan manfaat dari kepatuhan pajak.
- 3) Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman pelaku UMKM.
- 4) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, seperti kemudahan dalam proses administrasi, akses informasi yang jelas, dan pendampingan kepada pelaku UMKM masih belum optimal.

- 5) Penerapan sanksi perpajakan terhadap pelaku UMKM yang tidak patuh belum memberikan efek jera.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditetapkan bahwa permasalahan yang akan diujikan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi?
- 2) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi?
- 5) Apakah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, hal yang diharapkan untuk dicapai adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.
- 4) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.
- 5) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Desa Lebak Wangi.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis:

- 1) Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perpajakan, khususnya mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji aspek kepatuhan pajak pada sektor UMKM, baik di wilayah lain maupun dengan variabel tambahan atau pendekatan baru yang belum dibahas dalam penelitian ini.

## 2) Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait teori dan konsep perpajakan, khususnya dalam konteks kepatuhan pajak di sektor UMKM. Penelitian ini diharapkan akan memperkaya pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

### b. Bagi Otoritas Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di sektor UMKM. Penelitian ini juga diharapkan membantu otoritas pajak dalam memahami aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat, khususnya para pelaku UMKM, mengenai pentingnya kepatuhan pajak dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan

pemahaman yang lebih baik tentang aturan pajak dan manfaatnya, diharapkan pelaku UMKM lebih termotivasi untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

#### **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penelitian berisi informasi mengenai materi yang akan dibahas pada setiap bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang paparan umum teori terkait variabel independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesa.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

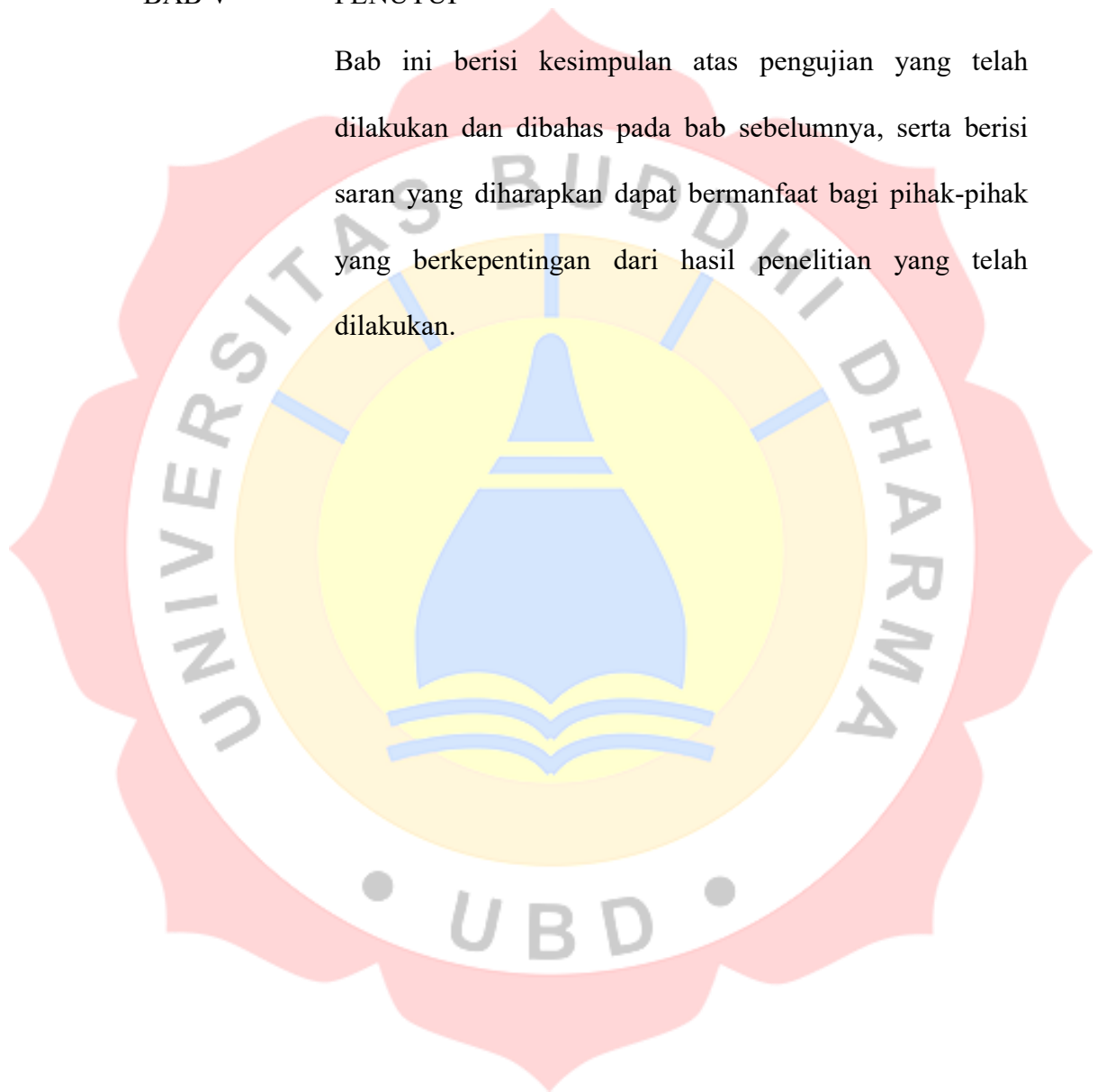
Dalam bab ini memuat tentang jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel penelitian, serta teknik analisis data.

##### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data hasil penelitian dari variabel independen dan dependen, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan atas pengujian yang telah dilakukan dan dibahas pada bab sebelumnya, serta berisi saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Gambaran Umum Teori

##### 1. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan suatu kondisi di mana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Menurut H.C Kelman dalam Kusuma (2019) *compliance* diartikan sebagai perilaku tunduk terhadap aturan atau perintah yang didorong oleh harapan memperoleh imbalan serta upaya untuk menghindari sanksi atau hukuman yang berpotensi diberikan.

Teori ini menyoroti bahwa kepatuhan pajak dapat terbentuk melalui dua mekanisme utama, yaitu *voluntary compliance* (kepatuhan sukarela) dan *enforced compliance* (kepatuhan karena paksaan). Kepatuhan sukarela terjadi ketika Wajib Pajak memiliki pemahaman yang baik tentang kewajibannya, mendapatkan edukasi yang memadai, serta menerima pelayanan yang berkualitas dari otoritas pajak. Sementara itu, kepatuhan karena paksaan lebih dipengaruhi oleh adanya sanksi atau penegakan hukum yang tegas, di mana Wajib Pajak mematuhi aturan untuk menghindari konsekuensi negatif.

## 2. Perpajakan

### a. Pengertian Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2023), pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang diatur oleh undang-undang yang dapat dipaksakan dan tidak mendapat imbalan yang ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran umum.

Menurut Jumaiyah & Wahidullah (2020), pajak adalah kewajiban warga negara yang dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun daerah, yang dapat dipaksakan oleh undang-undang guna kepentingan umum dan untuk biaya operasional pemerintah, dan tidak ada unsur balasan secara langsung yang diberikan pemerintah kepada pembayar pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban yang bersifat memaksa bagi warga negara, baik perorangan maupun badan, untuk memberikan kontribusi kepada negara sesuai dengan undang-undang. Pajak tidak memberikan imbalan secara langsung kepada wajib pajak, namun digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang bertujuan

demi kepentingan umum dan kemakmuran rakyat secara menyeluruh.

## **b. Fungsi Pajak**

Pajak memiliki empat fungsi, yaitu sebagai berikut:

### 1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Menurut Sihombing & Sibagariang (2020), pajak merupakan sumber pendapatan negara yang dilakukan dengan mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak untuk membiayai pembangunan nasional ataupun pengeluaran negara lainnya.

Menurut Thian (2021), pajak adalah salah satu sumber penghasilan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Penghasilan ini masuk ke dalam komponen penerimaan dalam negeri pada APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara).

Maka dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki peran sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang dijadikan anggaran untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

### 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur perekonomian dan perilaku masyarakat demi melaksanakan

kebijakan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi, maupun politik.

Menurut Setyawan (2020), ada beberapa fungsi mengatur dari pajak, yaitu sebagai berikut:

- a) Regulasi pemerintah dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan penerimaan pajak negara dengan memberikan keringanan pajak seperti pembebasan, pengampunan, dan penundaan pembayaran pajak, terutama untuk aktivitas investasi asing.
- b) Negara menggunakan pajak sebagai cara untuk melindungi dan menjaga produksi produk dalam negeri. Ini dilakukan dengan mengenakan bea masuk atau pajak impor yang tinggi untuk barang impor, yang kemudian akan menaikkan harga barang impor dan mendorong masyarakat untuk membeli barang dalam negeri.
- c) Pajak dimanfaatkan oleh negara untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dengan mengenakan pajak yang tinggi pada barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan. Misalnya, negara mengenakan pajak yang tinggi pada minuman keras dan rokok untuk mengurangi konsumsi masyarakat dari barang-barang tersebut.

### 3) Fungsi Stabilitas

Dengan diterapkannya pajak, pemerintah memiliki anggaran untuk menjalankan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kestabilan harga sehingga pemerintah dapat mengendalikan inflasi (Mardiasmo, 2023). Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatur peredaran uang di masyarakat melalui pengaturan pajak.

#### 4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk membiayai kepentingan umum, termasuk pembangunan sehingga pemerintah dapat membuka lapangan pekerjaan, yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat (Mardiasmo, 2023). Dengan meningkatnya pendapatan, maka penyebaran pendapatan menjadi seimbang dan kesejahteraan masyarakat juga akan meningkat.

### c. Jenis-Jenis Pajak

Pajak yang dipungut oleh pemerintah dapat dikelompokkan berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya, seperti yang dijelaskan oleh Sihombing & Sibagariang (2020), yaitu:

#### 1) Menurut Golongannya

Berdasarkan golongannya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan. Pajak ini berarti tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Contohnya seperti Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang bebannya dapat diserahkan kepada pihak lain. Contohnya seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## 2) Menurut Sifatnya

Berdasarkan sifatnya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang bersifat perorangan. Artinya pajak yang pengenaannya didasarkan pada keadaan atau kondisi pribadi wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), di mana kondisi seperti status dan adanya tanggungan akan mempengaruhi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang bersifat kebendaan. Artinya pajak yang pengenaannya hanya memperhatikan sifat objek yang dikenakan pajaknya, tanpa memperhatikan keadaan atau kondisi pribadi wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), di mana dalam pemungutan PPN, pajak dipungut tergantung pada kelayakan objek tersebut untuk dikenakan PPN.

### 3) Menurut Lembaga Pemungutnya

Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Pajak Pusat atau Pajak Negara, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai kepentingan negara secara keseluruhan. Contohnya Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai urusan daerah itu sendiri. Pajak daerah terdiri dari Pajak Provinsi yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Tingkat I (Provinsi), seperti Pajak Kendaraan Bermotor; dan Pajak Kabupaten/Kota yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota), seperti Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

#### **d. Syarat Pemungutan Pajak**

Dalam memungut pajak, pemerintah harus menaati syarat-syarat yang menjadi landasan dan prinsip pemungutan pajak. Syarat ini penting diterapkan untuk menghindari adanya penyimpangan dalam aktivitas memungut pajak. Terdapat lima syarat pemungutan pajak menurut Rianty & Putri (2020), yaitu sebagai berikut:

### 1) Syarat Keadilan

Syarat keadilan memiliki arti bahwa dalam hal pemungutan pajak harus berdasarkan pada keadilan, baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam pelaksanaannya. Keadilan ini dilakukan untuk memastikan bahwa wajib pajak mampu membayar pajaknya sesuai dengan kemampuan mereka. Wajib pajak juga memiliki hak untuk mengajukan keberatan, penundaan pembayaran pajak, atau melakukan banding.

### 2) Syarat Yuridis

Syarat yuridis berarti bahwa kegiatan pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Peraturan perundang-undangan ini dijadikan sebagai jaminan hukum pelaksanaan pemungutan pajak bagi negara maupun masyarakat.

### 3) Syarat Ekonomis

Syarat ekonomis memiliki arti bahwa pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah tidak boleh mengganggu kelancaran aktivitas ekonomi. Hal ini berarti bahwa pajak tidak boleh sampai merusak usaha masyarakat hingga menghalangi kesejahteraan masyarakat, dan mengakibatkan melemahnya perekonomian nasional.

#### 4) Syarat Finansial

Syarat finansial berarti bahwa pemungutan pajak sebaiknya dilakukan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang maksimal. Efektif dalam hal ini berarti hasil pungutan pajak harus sesuai dengan perhitungan yang telah dibuat. Sedangkan efisien berarti bahwa pungutan pajak yang dilakukan harus tepat sasaran, tepat waktu, dan dengan biaya yang minimal. Dalam hal ini juga berarti biaya yang dikeluarkan untuk memungut pajak harus lebih kecil dibanding pendapatan pajak yang diterima oleh negara.

#### 5) Syarat Sederhana

Syarat sederhana berarti bahwa pajak harus dapat dengan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Sederhana dalam hal ini dapat berupa sistem pemungutan pajak yang sederhana, sehingga diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk melaporkan pajaknya, yang pada akhirnya akan meningkatkan pemasukan negara.

#### e. Asas Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak, terdapat tiga macam cara yang dapat dilakukan, sebagaimana dijelaskan oleh Thian (2021) berikut: berikut:

##### 1) Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Dalam asas ini, pemungutan pajak didasarkan pada domisili atau tempat tinggal wajib pajak. Negara yang ditempati wajib pajak memiliki hak untuk memungut pajak tanpa memperhatikan sumber pendapatan tersebut, dan tanpa memperhatikan kewarganegaraan wajib pajak tersebut.

2) Asas Sumber

Dalam asas ini, pemungutan pajak didasarkan pada sumber pendapatan yang diterima wajib pajak. Negara yang menjadi tempat di mana pendapatan diperoleh berhak memungut pajak atas pendapatan tersebut.

3) Asas Kebangsaan

Dalam asas ini, pajak dipungut berdasarkan kebangsaan atau kewarganegaraan wajib pajak, dengan tanpa memperhatikan sumber pendapatan maupun di mana domisili wajib pajak yang bersangkutan.

**f. Subjek Pajak**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, menjelaskan bahwa subjek pajak meliputi:

1) Subjek pajak dalam negeri, yaitu:

- a) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari

dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;

b) Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
3. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan
4. Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

c) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

d) Bentuk Usaha Tetap (BUT) adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia

untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

- 2) Subjek pajak luar negeri, yaitu:
  - a) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;
  - b) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia; dan

**g. Objek Pajak**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, menjelaskan yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan

ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun, termasuk penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya; Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan; Laba usaha; Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta; Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak; Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang; Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi; Royalti atau imbalan atas penggunaan hak; Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta; Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala; Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah; Keuntungan selisih kurs mata uang asing; Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva; Premi asuransi; Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib

Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas; Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak; Penghasilan dari usaha berbasis syariah; Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; dan Surplus Bank Indonesia.

**h. Coretax**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memulai pembangunan sistem inti baru, yang disebut dengan *Coretax* sejak tahun 2021 dan mulai diimplementasikan pada Januari 2025. *Coretax* dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan yang modern untuk memberikan kemudahan bagi pengguna, baik dari kalangan internal DJP maupun Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan DJP dalam Buku Panduan *Coretax*, implementasi *Coretax* tidak hanya menggantikan sistem lama dengan sistem baru, tetapi juga mencakup perubahan signifikan dalam proses perpajakan. Perubahan ini berfokus pada beberapa aspek utama, yaitu otomatisasi dan digitalisasi layanan perpajakan, integrasi berbagai layanan pada *DJP Online* dengan menyatukan layanan-layanan tersebut dalam Portal Wajib Pajak, transparansi akun Wajib Pajak sehingga proses transaksi perpajakan dapat dilihat oleh Wajib Pajak secara *real-time*.

Pembangunan *Coretax* bertujuan untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada dengan mengintegrasikan seluruh proses inti, mulai dari pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Selain itu, *Coretax* merupakan sistem berbasis web yang dapat diakses melalui jaringan internet, sehingga memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perpajakan dengan lebih fleksibel, kapan saja dan di mana saja. Dengan ini, diharapkan layanan perpajakan semakin optimal, mendorong peningkatan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), dan berkontribusi pada peningkatan *tax ratio* di Indonesia.

### **3. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

#### **a. Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau yang biasa disingkat dengan UMKM memiliki arti secara umum merupakan jenis usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, yang berskala kecil hingga menengah, baik dari segi omset maupun kepemilikan aset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, menjelaskan UMKM dalam kategori berikut:

- 1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang
- 2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang.
- 3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

**b. Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah**

Dalam PP Nomor 7 Tahun 2021 dijelaskan tentang kriteria UMKM, yaitu sebagai berikut:

- 1) Usaha Mikro memiliki modal usaha paling banyak sampai Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) tidak termasuk tanah

dan bangunan tempat usaha, dan memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak sampai Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah);

2) Usaha Kecil memiliki modal usaha lebih dari Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah); dan

3) Usaha Menengah memiliki modal usaha lebih dari Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

#### **4. Pengetahuan Perpajakan**

##### **a. Pengertian Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Zahrani (2019), pengetahuan perpajakan merupakan suatu informasi yang dimiliki oleh seorang wajib pajak dengan mengambil keputusan dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Anggini et al. (2021), dijelaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki oleh seorang wajib pajak, mengenai tata cara perpajakan, perhitungan pajak, pembayaran pajak, dan pelaporan pajak.

Menurut Surya & Simbolon (2022), wawasan seorang wajib pajak dinilai sudah cukup apabila wajib pajak memahami hak, tanggung jawab, dan peranan berlaku sebagai wajib pajak.

Maka, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak, kewajiban, dan tata cara yang berkaitan dengan perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan perpajakan mencakup kemampuan memahami dan melakukan prosedur perpajakan seperti perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan dapat diperoleh masyarakat melalui berbagai program pendidikan, baik secara formal maupun non-formal, yang mencakup teori, praktik, dan penerapannya. Secara formal, pengetahuan perpajakan dapat diperoleh melalui pendidikan sekolah yang memasukkan materi perpajakan dalam kegiatan belajar mengajarnya, hingga perguruan tinggi yang memiliki program studi di bidang perpajakan. sedangkan secara non-formal pengetahuan

perpajakan juga dapat diperoleh melalui kursus dan pelatihan perpajakan.

#### **b. Indikator Pengetahuan Perpajakan**

Berdasarkan Yani (2023), pengetahuan perpajakan memiliki indikator berikut:

##### **1) Mengetahui fungsi pajak**

Pajak berperan sebagai sumber utama pendapatan negara. Pengetahuan tentang fungsi pajak mencakup pemahaman bahwa pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik lainnya. Dengan mengetahui fungsi pajak bagi negara, wajib pajak akan merasa terlibat dalam pembangunan negara dan akan menimbulkan rasa tanggung jawab, sehingga akan memotivasi mereka untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

##### **2) Mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak**

Hak dan kewajiban perpajakan merupakan aspek yang harus dipahami oleh wajib pajak. Hak perpajakan adalah sesuatu hal yang berhak diperoleh oleh wajib pajak yang berkaitan dengan perpajakan, yang meliputi pengurangan pajak, penundaan pelaporan, pengajuan banding, dan pembebasan pajak. Sedangkan kewajiban perpajakan adalah sesuatu hal yang

harus dipenuhi oleh wajib pajak yang berkaitan dengan perpajakan, meliputi kewajiban mendaftarkan diri, membayar pajak, dan melaporkan pajak.

3) Mengetahui ketentuan dan prosedur perpajakan

Pengetahuan mengenai ketentuan dan prosedur perpajakan mencakup aturan-aturan tentang kapan dan bagaimana pemenuhan kewajiban pajak harus dilakukan. Ini meliputi pengetahuan akan cara mengisi SPT, menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, serta mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT. Pengetahuan tentang hal ini penting agar wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya tepat waktu dan menghindari kesalahan.

4) Mengetahui sistem perpajakan yang berlaku

Indikator ini mengacu pada pengetahuan wajib pajak tentang sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, yaitu sistem *self assesment*. Sistem ini mengharuskan wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**c. Keterkaitan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan ini mencakup pengetahuan wajib pajak tentang hak, kewajiban, fungsi pajak, serta prosedur perpajakan. Pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan menjadi faktor penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya pengetahuan, wajib pajak diharapkan mengerti dan mengetahui bahwa pajak menjadi sumber utama penerimaan negara, yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat, dan wajib pajak akan merasa lebih terlibat dan memiliki kepedulian untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela (Impiyanti & Napisah, 2022). Selain itu, pengetahuan mengenai ketentuan dan prosedur pembayaran pajak, seperti cara pengisian SPT, perhitungan pajak, pelaporan, serta batas waktu pembayaran, dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara mandiri, sehingga akan mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya (Wujarso et al., 2020).

## **5. Sosialisasi Perpajakan**

### **a. Pengertian Sosialisasi Perpajakan**

Menurut Putri & Wibowo (2021), sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara mengadakan penyuluhan kepada masyarakat, memasang spanduk atau poster tentang perpajakan, atau memasang iklan perpajakan di internet dan media massa.

Menurut Wilandari (2024), sosialisasi perpajakan merupakan suatu kegiatan yang mengedukasi tentang perpajakan kepada masyarakat yang dilakukan oleh otoritas pajak dengan cara yang tepat, guna membujuk masyarakat untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Kurniawan (2023) menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh aparat pajak dalam memberikan edukasi mengenai perpajakan sehingga masyarakat dapat memahami perpajakan lebih dalam dan masyarakat tidak salah paham tentang pentingnya manfaat pajak bagi negara.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan upaya edukatif yang dilakukan oleh otoritas pajak maupun penyelenggara sosialisasi perpajakan lainnya untuk memberikan pengetahuan dan informasi yang komprehensif kepada masyarakat tentang perpajakan, dengan tujuan agar masyarakat memahami tata cara dan

kewajiban perpajakan dengan benar, menghindari kesalahpahaman, serta menyadari manfaat pajak bagi pembangunan negara.

Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan tidak menggunakan istilah-istilah yang asing, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan tidak hanya informatif, tetapi juga interaktif, artinya sosialisasi yang dilakukan tidak hanya sekedar memberikan informasi, tetapi juga melibatkan masyarakat untuk mempraktekkan tata cara perpajakan, mulai dari perhitungan, pembayaran, dan pelaporan perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan dengan baik dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta membantu masyarakat untuk lebih memahami prosedur perpajakan.

#### **b. Jenis Sosialisasi Perpajakan**

Menurut Wilandari (2024), kegiatan sosialisasi perpajakan terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu sebagai berikut:

##### **1) Sosialisasi Langsung**

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi yang langsung dilakukan secara tatap muka tanpa menggunakan perantara untuk berkomunikasi dengan wajib pajak. Sosialisasi ini dilakukan untuk mengurangi adanya berita yang tidak benar

mengenai isu perpajakan di dalam masyarakat. Contoh sosialisasi secara langsung adalah penyuluhan, pelatihan, seminar, dan diskusi, yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau petugas pajak melalui kantor pelayanan pajak, akademisi dan institusi pendidikan yang melibatkan mahasiswa, dosen, atau peneliti di bidang perpajakan, maupun komunitas dan lembaga yang bergerak di bidang perpajakan.

## 2) Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung diartikan sebagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan tanpa tatap muka menggunakan media perantara dalam proses menyampaikan informasi perpajakan. Media yang digunakan untuk sosialisasi tidak langsung dapat berupa media elektronik seperti radio, televisi, media sosial, email, dan aplikasi, maupun media cetak seperti koran, majalah, brosur, spanduk, atau pamflet.

### c. Indikator Sosialisasi Perpajakan

Adapun indikator yang dapat mengukur sosialisasi perpajakan sebagaimana dijelaskan oleh Santoso (2022), yaitu sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi perpajakan dilakukan melalui media yang tepat dan efektif.

Media sosialisasi membantu masyarakat mengetahui tentang perpajakan. Media ini dapat berupa media elektronik, seperti radio, televisi, media sosial, email, dan aplikasi; media fisik, seperti koran, majalah, brosur, spanduk, atau pamflet; dan media langsung, seperti seminar, pelatihan, dan diskusi tentang pajak. Penggunaan media yang tepat akan membantu penyampaian informasi agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh wajib pajak.

2) Sosialisasi perpajakan dilakukan secara rutin dan teratur.

Sosialisasi pajak yang dilakukan secara rutin dapat membantu masyarakat menjadi lebih familiar dan memahami kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, sosialisasi pajak dilakukan secara teratur untuk memberikan informasi yang terbaru sehingga Wajib Pajak dapat meminimalisir kesalahan jika terjadi perubahan peraturan atau tata cara perpajakan.

3) Informasi yang disampaikan dalam sosialisasi perpajakan lengkap.

Informasi ini mencakup penjelasan tentang peraturan perpajakan yang berlaku, hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pendaftaran NPWP, cara perhitungan pajak, tata cara pengisian SPT, jadwal pelaporan pajak, dan informasi terbaru mengenai perubahan kebijakan pajak. Informasi yang lengkap

dan relevan akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perpajakan.

4) Penyampaian informasi dalam sosialisasi perpajakan jelas.

Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

**d. Keterkaitan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan, dengan tujuan agar masyarakat paham tentang perpajakan. Dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan yang baik dan benar, maka akan dapat membantu meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak (Maxuel & Primastiwi, 2021). Sedangkan jika sosialisasi perpajakan dilakukan secara tidak efektif, wajib pajak tidak memahami bagaimana cara melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajibannya.

## 6. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wilandari (2024), kualitas pelayanan merujuk pada sikap pegawai atau petugas pajak yang membantu dan menyiapkan permintaan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik, diharapkan wajib pajak akan secara sukarela mematuhi kewajiban perpajakannya.

Sofianti & Wahyudi (2022) menyampaikan bahwa pelayanan merupakan metode atau proses petugas pajak yang menyediakan, mendukung, mengelola, dan menyiapkan segala kebutuhan wajib pajak.

Menurut Nadeak (2022), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap dan proses penyediaan bantuan yang dilakukan oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak secara optimal. Kualitas pelayanan ini melibatkan berbagai aspek, seperti dukungan informasi, pengelolaan kebutuhan administrasi, dan pendekatan yang ramah untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

### b. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dijelaskan oleh Abdullah & Hamdiah (2019), yaitu:

1) *Tangible* (Dapat Dirasakan)

Indikator ini merujuk pada fasilitas fisik yang dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti ketersediaan ruangan yang nyaman, ketersediaan fasilitas (tempat duduk, komputer layanan, tempat parkir), dan sebagainya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Indikator ini berkaitan dengan kinerja petugas pajak yang dapat diandalkan dan kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Mengacu pada kemauan petugas pajak untuk melayani pelanggan, meliputi ketanggapan petugas dalam menangani masalah, ketersediaan petugas dalam menjawab pertanyaan pelanggan, dan sebagainya.

4) *Competency* (Kemampuan)

Indikator ini berarti bahwa petugas pajak harus memiliki kecakapan dan kemampuan yang sesuai untuk dapat melakukan tugasnya dengan baik.

5) *Courtesy* (Tata Krama)

Berkaitan dengan perilaku dan sikap petugas pajak dalam melayani pelanggan, seperti sopan santun, keramahan, dan perhatian terhadap pelanggan.

**c. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kewajiban Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena jika pelayanan baik, transparan, dan responsif maka akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Abdullah & Hamdiah, 2019). Pelayanan yang cepat tanggap dan efisien akan membuat wajib pajak tidak merasa terbebani dengan proses yang panjang dan kompleks. Selain itu, sikap petugas pajak yang ramah dan profesional juga memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pajak. Ketika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan adil, persepsi positif terhadap pajak pun meningkat, yang kemudian akan meningkatkan motivasi wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya (Ginting, 2023).

**7. Sanksi Perpajakan**

**a. Pengertian Sanksi Perpajakan**

Menurut Varian (2023), sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman kepada orang yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan. Aturan ini berupa Undang-Undang yang menjadi rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Menurut Melyana (2024), sanksi pajak merupakan upaya untuk membuat efek jera atau untuk menghukum wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Gunawan (2021), sanksi pajak merupakan pertanggungjawaban atau hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar aturan yang berkaitan dengan pajak, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perpajakan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan tindakan hukum yang diberikan kepada individu atau pihak yang melanggar peraturan perpajakan, dengan tujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan dan berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban bagi pelanggaran tersebut.

#### **b. Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perpajakan, dapat diberikan kepada wajib pajak yang

melakukan pelanggaran dan tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan iuran), serta sanksi pidana (kurungan), yang dijelaskan lebih lengkap dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan dan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/KM.10/2024, sebagai berikut:

- 1) Sanksi administrasi perpajakan berupa denda atas pelanggaran kewajiban pelaporan pajak, seperti berikut:
  - a. Keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.
  - b. Pembedulan oleh Wajib Pajak sendiri Surat Pemberitahuan yang belum dilakukan penyidikan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar.

- c. Keterlambatan pelaporan faktur pajak, atau tidak membuat faktur pajak, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% (dua persen) dari Dasar Pengenaan Pajak.
- 2) Sanksi administrasi perpajakan berupa bunga atas pelanggaran kewajiban pembayaran pajak, seperti berikut:
    - a. Keterlambatan pembayaran pajak dan timbulnya pajak kurang bayar akibat membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 1% (satu persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran.
    - b. Keterlambatan pembayaran pajak dan bertambahnya pajak kurang bayar akibat adanya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, dan Putusan Peninjauan Kembali dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 0,59% (nol koma lima sembilan persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran.
    - c. Timbulnya pajak yang kurang dibayar akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian Surat

Pemberitahuan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 1,42% (satu koma empat dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran.

- d. Dalam jangka waktu 5 (lima) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, apabila berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain timbul pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 1,84% (satu koma delapan empat persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran.
  - e. Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu tertentu dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2,25% (dua koma dua lima persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran.
- 3) Sanksi administrasi perpajakan berupa kenaikan dari jumlah pajak yang seharusnya dibayar atas pelanggaran kewajiban yang diatur dengan ketentuan tertentu, seperti berikut:

- a. Kenaikan sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang tidak atau kurang dibayar; atau dari Pajak Penghasilan yang dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor
  - b. Kenaikan sebesar 100% dari jumlah kekurangan pajak dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.
- 4) Sanksi pidana berupa penjara kepada orang yang secara sengaja tidak mendaftarkan diri untuk mendapat Nomor Pokok Wajib Pajak atau tidak melaporkan usahanya untuk menjadi Pengusaha Kena Pajak; menyalahgunakan Nomor Pokok Wajib Pajak; tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap; menolak untuk diperiksa oleh otoritas pajak; memberikan informasi yang tidak benar pada pembukuan dan pencatatan; dan tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, maka akan dikenai sanksi pidana berupa penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun, serta denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Selain itu, jika seseorang melakukan lagi tindak pidana

di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun terhitung sejak selesai menjalani pidana penjara yang dijatuhkan, maka sanksi pidana akan ditambahkan menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana.

### **c. Indikator Sanksi Perpajakan**

Adapun indikator untuk menilai sanksi perpajakan menurut Gunawan (2021), yaitu:

- 1) Sanksi pajak diperlukan untuk menciptakan wajib pajak yang disiplin, sehingga sanksi yang diberikan harus jelas.
- 2) Sanksi pajak harus tegas dan tidak ada kompromi.
- 3) Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan ukuran pelanggarannya.
- 4) Sanksi pajak yang dikenakan harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan memberikan efek jera bagi para pelanggar.

### **d. Keterkaitan Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan diciptakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, dan menjadi ancaman agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak cenderung lebih berhati-hati dalam menjalankan kewajibannya untuk menghindari

konsekuensi yang merugikan seperti denda, bunga, atau hukuman penjara (Antameng et al., 2024). Apabila wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak yang akan dikenakan apabila tidak membayar pajak akan sangat merugikannya, mereka akan mematuhi pembayaran pajak (Yuliati & Fauzi, 2020). Oleh karena itu, semakin tegas penegakkan sanksi, semakin patuh wajib pajak.

## **8. Kepatuhan Wajib Pajak**

### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Mulyati & Ismanto (2021) adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya, kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya.

Menurut Abdullah & Hamdiah (2019), kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi.

Menurut Kurniawan (2023), kepatuhan wajib pajak adalah suatu ukuran di mana wajib pajak taat atau patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan mengikuti segala aturan yang telah ditetapkan di Indonesia.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dan tanggung jawab wajib pajak untuk secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup penetapan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar, pembayaran tepat waktu, serta pelaporan yang sesuai aturan tanpa perlu adanya pemeriksaan, peringatan, atau ancaman sanksi dari otoritas pajak.

#### **b. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Seorang Wajib Pajak dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan jika memenuhi kriteria berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, yaitu sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan untuk semua jenis pajak dalam waktu 3 (tiga) tahun terakhir;
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### c. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kepatuhan wajib pajak terdapat 2 (dua) jenis kepatuhan, yang menurut Sani & Sulfan (2022) adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan Formal, yaitu kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan formalitas yang diatur dalam Undang-Undang.
- b. Kepatuhan Material, yaitu kondisi di mana dalam kepatuhan formal tersebut, Wajib Pajak mematuhi kelengkapan material dari aspek perpajakannya, termasuk kewajiban formalnya.

Perbedaan keduanya dapat dilihat dari konteksnya, di mana kepatuhan formal berfokus pada hal pelaporannya, sedangkan kepatuhan material mencakup hal yang lebih luas seperti perhitungan, penghitungan, pembayaran, serta pelaporan.

### d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator yang digunakan pada kepatuhan wajib pajak menurut Wilandari (2024), adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak melakukan pengisian formulir pajak secara lengkap dan jelas.
- 2) Wajib pajak melakukan perhitungan pajak yang terutang secara benar sesuai dengan tarif.
- 3) Wajib pajak membayar pajak terutang tepat waktu.
- 4) Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.

Sedangkan menurut Sagala (2024), indikator kepatuhan pajak meliputi sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
- 3) Melaporkan SPT tepat waktu sesuai dengan ketentuan.
- 4) Menghitung dan membayar pajak dengan akurat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan indikator di atas, maka penelitian ini akan menggunakan indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Wajib pajak mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas.
- 3) Wajib pajak menghitung pajak yang terutang secara benar sesuai dengan tarif yang ditetapkan
- 4) Wajib pajak membayar pajak terutang tepat waktu.

- 5) Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu dengan variabel dependen yang sama:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Ginting, 2023	PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK UMKM (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Pemilik UMKM Di Kec.Cibodas Tangerang)	Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Manfaat Pajak.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM.	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial sanksi pajak, pelayanan fiskus, manfaat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM. Sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan manfaat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.	Wijaya, 2019	PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN SANKSI ADMINISTRASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Teluknaga- Kabupaten Tangerang)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Administrasi. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3.	Melyana, 2024	PENGARUH TARIF PAJAK PENGHASILAN (PPh), INSENTIF PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus UMKM di	Variabel Independen: Tarif Pajak Penghasilan (PPh), Insentif Pajak, Sanksi Pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, tarif pajak, insentif pajak, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Secara simultan, tarif pajak, insentif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM.

		Kecamatan Kalideres)	Pribadi UMKM.	
4.	Yani, 2023	PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (STUDI KASUS PADA MAHASISWA DAN MAHASISWI DI UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA)	Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, tarif pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.  Secara simultan pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan tarif pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
5.	Sofianti & Wahyudi, 2022	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM di	Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan

		Kabupaten Demak)	Pelayanan Fiskus.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
6.	Nadeak, 2022	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN SERTA KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DALAM MEMBAYAR PAJAK SESUAI	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

		PP NO. 23 TAHUN 2018 DI KOTA TEBING TINGGI		
7.	Herijawati & Anggraeni (2018)	Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Perhitungan & Pembayaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Kecamatan Neglasari	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Perhitungan dan Pembayaran Pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM).	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kemudahan perhitungan dan pembayaran pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan sektor UKM. Secara simultan, sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kemudahan perhitungan dan pembayaran pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan kewajiban perpajakan sektor UKM.
8.	Putri & Wibowo (2021)	FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARU HI	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, kualitas pelayanan pajak, sistem perpajakan,

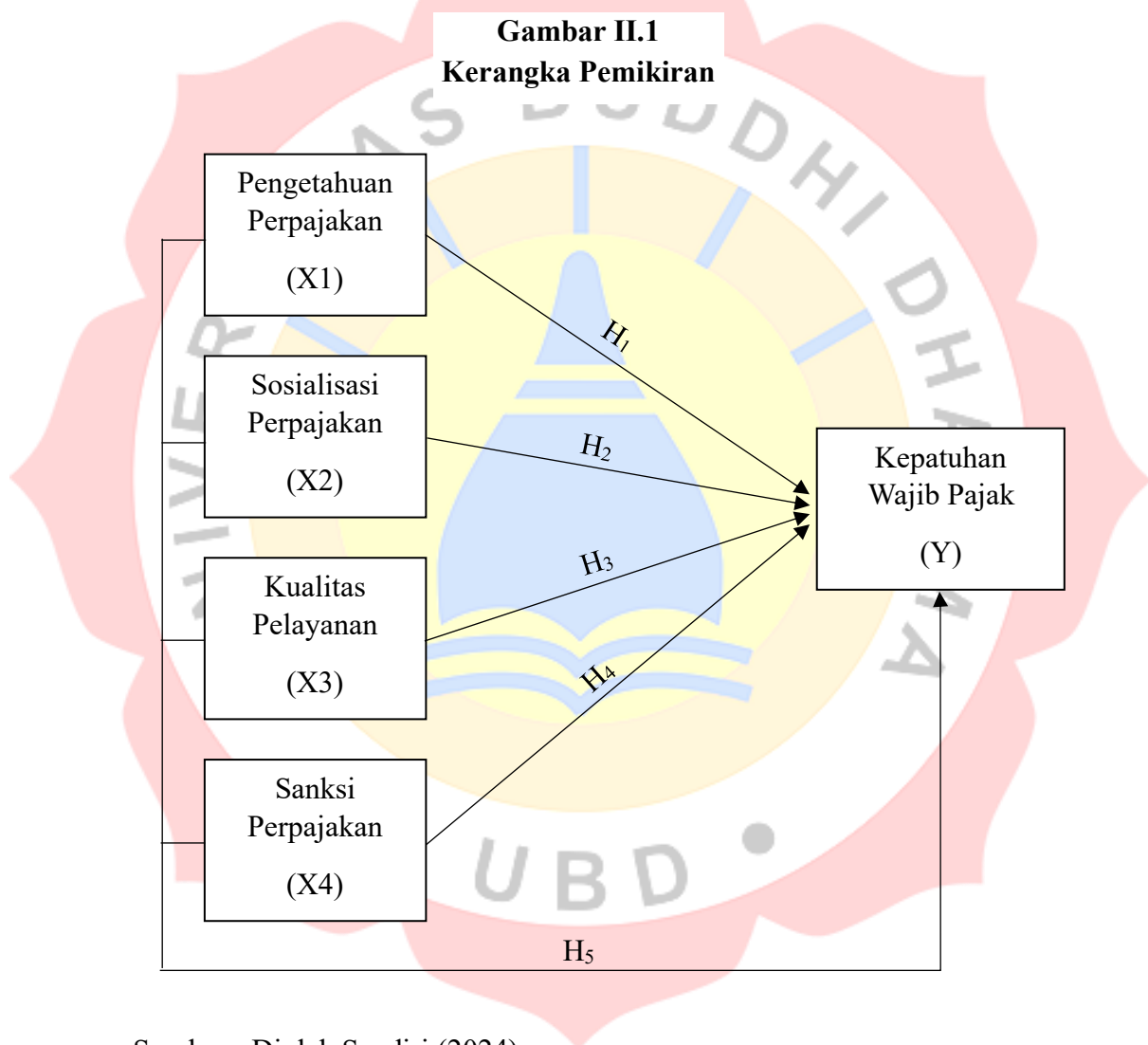
		KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM	Pajak, Sistem Perpajakan, Pengelakan Pajak, Kejujuran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	kejujuran wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengetahuan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengelakan pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
9.	Tarigan, 2023	PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KEWAJIBAN PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada UMKM Pasar	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Pajak, Pengetahuan Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, sosialisasi perpajakan, kewajiban pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, sosialisasi perpajakan, kewajiban pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan

		Kalideres Jakarta Barat)	Wajib Pajak UMKM.	terhadap kepatuhan wajib pajak
10.	Varian, 2023	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (STUDI KASUS DI KECAMATAN PINANG 2022)	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM.	Berdasarkan penelitian ini, secara parsial, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sumber: Diolah Sendiri (2024)

### C. Kerangka Pemikiran

Variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan perpajakan (X1), sosialisasi perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4). Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Sehingga kerangka pemikiran dibentuk sebagai berikut:



Sumber : Diolah Sendiri (2024)

#### **D. Perumusan Hipotesis**

Hipotesis, menurut Sugiyono (2020) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dinyatakan masih sementara, karena hipotesis dirumuskan hanya berdasarkan teori, bukan berdasarkan bukti dan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di desa Lebak Wangi, Kabupaten Tangerang.

##### **1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan. Maka dari itu, pengetahuan perpajakan merupakan hal yang diperlukan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika mengetahui pengetahuan tentang perpajakan, kita dapat mengerti apa saja yang harus dilakukan untuk melaksanakan kewajiban pajak dan menaati peraturan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis berikut:

**H<sub>1</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

**H<sub>01</sub> : Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

## **2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau otoritas pajak untuk mengedukasi masyarakat mengenai pengetahuan perpajakan. Dengan dilakukannya sosialisasi, pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan diharapkan akan meningkat, yang juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis berikut:

**H<sub>2</sub> : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

**H<sub>02</sub> : Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Kualitas pelayanan merujuk pada sikap petugas pajak dalam melayani dan memberi bantuan kepada masyarakat dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dengan harapan wajib pajak, seperti pemberian

informasi perpajakan dengan baik atau fasilitas yang memadai bagi wajib pajak, maka wajib pajak akan terdorong untuk lebih patuh dan senang dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis berikut:

**H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

**H<sub>03</sub> : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

#### **4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Sanksi perpajakan merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan menjadi bentuk pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan karena wajib pajak yang patuh pada peraturan dan ketentuan perpajakan tidak akan dikenai sanksi. Oleh karena itu, sanksi yang ditetapkan oleh pemerintah harus tegas dan dapat memberikan efek yang jera bagi wajib pajak yang melanggar.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis berikut:

**H<sub>4</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

**H<sub>04</sub> : Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

## **5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, keempat variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka dari itu, jika variabel independen diuji secara simultan, hasilnya juga akan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis berikut:

**H<sub>5</sub> : Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

**H<sub>05</sub> : Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penting untuk menentukan jenis penelitian yang tepat. Penentuan jenis penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas kepada peneliti tentang masalah penelitian dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Rukajat (2018), adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang terjadi secara nyata, realistis, aktual dan nyata. Berdasarkan pendekatannya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2020) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel, di mana pengambilan sampel dilakukan secara random. Metode penelitian ini mencakup penggunaan indikator penelitian dan analisis data secara kuantitatif atau statistik untuk mengevaluasi hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena memerlukan perhitungan secara statistik untuk memverifikasi hipotesis yang ditentukan sebelumnya serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil yang didapat.

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah fokus atau sasaran yang ingin dijelaskan atau dipahami oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Maskur, 2024). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM yang berada di Desa Lebak Wangi, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menguji hubungan antara variabel bebas (X) yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, serta variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Sinambela & Sinambela (2021), merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri menggunakan instrumen yang telah disiapkan dan diolah sendiri untuk dapat menjawab permasalahan penelitian.

Sedangkan sumber data ini berasal dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang relevan dan dapat menjawab permasalahan yang diteliti kepada responden, yaitu wajib pajak UMKM.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari subjek atau obyek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang berada di wilayah Desa Lebak Wangi, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh dari staf sekretariat di Kantor Desa Lebak Wangi, jumlah UMKM yang terdata di wilayah Desa Lebak Wangi adalah 238 UMKM.

### 2. Sampel

Sugeng (2020) menyebutkan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah yang dimiliki populasi. Dengan kata lain, sampel merupakan sedikit dari bagian populasi yang dapat mewakili keseluruhan populasi tersebut.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu:

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

Keterangan:

n = Total sampel

N = Total populasi

e = Persentase batas toleransi kesalahan (10%)

Jumlah populasi UMKM yang terdata adalah sebanyak 238 dan dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%, maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{238}{1 + 238 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{238}{3,38}$$

$$n = 70,41 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Maka, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 70 sampel UMKM.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel yang didasarkan pada kebetulan, yang berarti bahwa siapa saja yang kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel bila sampel tersebut cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis.

Adapun kriteria yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak memiliki usaha yang termasuk dalam kriteria UMKM.
- b. Wajib Pajak UMKM tersebut berada di wilayah Desa Lebak Wangi, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang.
- c. Wajib Pajak UMKM tersebut memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- d. Wajib Pajak UMKM tersebut melapor dan membayar pajak.

Penulis membagi sampel berdasarkan beberapa wilayah di Desa Lebak Wangi seperti UMKM yang berada di Jalan Gatot Soebroto, Jalan Manunggal, Jalan Dewi Sartika, Gang Berlin, Gang Madu, Gang Pelangi, Gang Damai, Gang Perintis, Gang Graha Raya, dan Perumahan Panorama Sepatan. Berdasarkan pembagian wilayah ini, penulis menargetkan sampel sebanyak 5 sampai 15 UMKM untuk masing-masing wilayah, tergantung pada jumlah UMKM yang tersebar di wilayah tersebut.

Dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, penulis mendatangi para pemilik UMKM di wilayah-wilayah tersebut untuk menanyakan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner dan meminta para pemilik UMKM mengisi kuesioner tersebut secara sukarela dan memberikan jawaban yang sesuai. Apabila pemilik UMKM tersebut memenuhi kriteria sebagaimana telah disebutkan, maka pemilik UMKM tersebut dapat dijadikan sampel penelitian.

Metode *accidental sampling* digunakan karena penulis memiliki keterbatasan waktu, yaitu kurang dari 1 (satu) bulan untuk mengumpulkan data.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak UMKM di wilayah Desa Lebak Wangi yang dianggap sebagai sampel penelitian. Kuesioner

adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018).

Untuk mengukur pendapat responden, penulis menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2017), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Fenomena sosial dapat disebut juga sebagai variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala yang digunakan adalah skala *likert* lima angka, yaitu sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Skala *Likert***

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Sumber: Sugiyono (2017)

Penulis menggunakan skala *likert* 5 poin karena skala ini menyediakan pilihan tengah atau kurang setuju, yaitu poin ke-3. Skala 3 ini dapat digunakan oleh responden untuk memilih jawaban yang tidak terlalu condong ke arah setuju atau tidak setuju, terutama ketika responden tidak memiliki pendapat yang kuat terhadap suatu pernyataan.

## **F. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Variabel bebas menurut Sinambela & Sinambela (2021), merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya

variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah sebagai berikut:

X1 = Pengetahuan Perpajakan

X2 = Sosialisasi Perpajakan

X3 = Kualitas Pelayanan

X4 = Sanksi Perpajakan

## 2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sinambela & Sinambela, 2021).

Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Berikut ini batasan variabel yang digunakan penulis dalam bentuk tabel:

**Tabel III.2**  
**Tabel Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Pengetahuan Perpajakan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui fungsi pajak.</li> <li>2. Mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.</li> <li>3. Mengetahui ketentuan dan prosedur perpajakan.</li> <li>4. Mengetahui sistem perpajakan yang berlaku.</li> </ol>	Skala Likert
2.	Sosialisasi Perpajakan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi perpajakan dilakukan melalui media yang tepat dan efektif.</li> <li>2. Sosialisasi perpajakan dilakukan secara rutin dan teratur.</li> <li>3. Informasi yang disampaikan dalam sosialisasi perpajakan lengkap.</li> <li>4. Penyampaian informasi dalam sosialisasi perpajakan jelas.</li> </ol>	Skala Likert

3.	Kualitas Pelayanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (Dapat Dirasakan)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (Keandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)</li> <li>4. <i>Competency</i> (Kemampuan)</li> <li>5. <i>Courtecy</i> (Tata Krama)</li> </ol>	Skala Likert
4.	Sanksi Perpajakan (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi pajak diperlukan untuk menciptakan wajib pajak yang disiplin, sehingga sanksi yang diberikan harus jelas.</li> <li>2. Sanksi pajak harus tegas dan tidak ada kompromi.</li> <li>3. Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan ukuran pelanggarannya.</li> <li>4. Sanksi pajak yang dikenakan harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan memberikan efek jera bagi para pelanggar.</li> </ol>	Skala Likert
5.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).</li> <li>2. Wajib pajak mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas.</li> <li>3. Wajib pajak menghitung pajak yang terutang secara benar sesuai dengan tarif yang ditetapkan.</li> <li>4. Wajib pajak membayar pajak terutang tepat waktu.</li> <li>5. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.</li> </ol>	Skala Likert

Sumber: Diolah Sendiri (2024)

#### G. Teknik Analisis Data

Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for the Social Sciences*).

### 1. Analisis Distribusi Frekuensi

Yani (2023) menyebutkan distribusi frekuensi digunakan untuk memberikan gambaran atas karakteristik data secara umum. Data-data yang telah diperoleh kemudian disusun dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam memahami informasi. Data yang dikumpulkan adalah data karakteristik responden berupa usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, kepemilikan NPWP, jenis usaha, dan omset usaha per bulan, serta data berupa jawaban kuesioner.

### 2. Uji Statistik Deskriptif

Sugiyono (2020) menyebutkan bahwa analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata (*mean*), nilai tertinggi (*maximum*), nilai terendah (*minimum*), dan standar deviasi.

### 3. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data bertujuan untuk memeriksa apakah instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Data diukur untuk mengetahui penelitian tersebut valid atau tidak valid dan untuk menentukan kualitas dari hasil

penelitian. Untuk mengetahui kualitas kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sebagai berikut:

**a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018). Jika kuesioner dinyatakan valid, maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjadi instrumen penelitian.

- a) Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikansi 0,05), maka item dapat dinyatakan valid.
- b) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikansi 0,05), maka item dapat dinyatakan tidak valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono dalam Wijaya (2019), menyebutkan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Maka dapat diartikan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada waktu yang berbeda. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*.

- a) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ , maka dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut tidak reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , maka dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dipakai dalam penelitian ini akurat dan dapat memenuhi asumsi yang diperlukan. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2018). Uji normalitas menggunakan alat *Kolmogorov-Smirnov* digunakan pada penelitian ini dengan tingkat signifikan sebesar 0,05%. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi dikatakan tidak normal.

- b) Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi dikatakan normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa tujuan uji multikolinearitas untuk menguji apakah ditemukan korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi dapat dikatakan layak jika tidak memiliki korelasi yang tinggi antar variabel independennya. Untuk memeriksa terjadinya multikolinearitas atau tidak, dapat dilakukan perhitungan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), di mana:

- a) Jika *tolerance*  $\leq 0,10$  atau nilai VIF  $\geq 10$ , maka dapat dikatakan adanya multikolinearitas.
- b) Jika *tolerance*  $> 0,10$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain (Riyanto & Hatmawan, 2020). Jika varian dari residual setiap pengamatan sama maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varian dari residual setiap pengamatan berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang bersifat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk menguji adanya heteroskedastisitas dilakukan analisis pada grafik *scatterplot* yang didasarkan pada hasil pengolahan data dengan SPSS, di mana:

- a) Jika grafik *scatterplot* membentuk pola tertentu yang teratur seperti melebar, bergelombang, dan menyempit, maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika grafik *scatterplot* tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Regresi linear berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya lebih dari satu (Sugiyono, 2020).

Model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4}$	=	Koefisien masing-masing variabel
$X_1$	=	Pengetahuan perpajakan
$X_2$	=	Sosialisasi perpajakan
$X_3$	=	Kualitas pelayanan
$X_4$	=	Sanksi perpajakan
$e$	=	<i>error</i>

## 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengukur hubungan atau pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, serta untuk menunjukkan arah dari hubungan tersebut (Dewi, 2024). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan 2 metode, yaitu uji signifikansi parsial, dan uji signifikansi simultan.

### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji signifikansi parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen dalam suatu penelitian terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%.

Terdapat kriteria yang ditetapkan untuk mendapat kesimpulan atas pengujian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- c) Jika nilai signifikansi  $<$   $0,05$ , maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- d) Jika nilai signifikansi  $>$   $0,05$ , maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Menurut Ghozali (2018), uji signifikansi simultan atau uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%.

Adapun kriteria yang ditetapkan untuk mendapat kesimpulan atas pengujian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi  $<$   $0,05$ , berarti bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan variabel independen secara

simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , berarti bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditetapkan dalam angka antara nol dan satu.

- a) Jika nilai yang dihasilkan dari uji ini mendekati angka satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen mampu mendeskripsikan variabel dependen.
- b) Jika nilai yang dihasilkan dari uji ini mendekati angka nol, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak cukup untuk mendeskripsikan variabel dependen.