

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK UMKM
(Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Program Studi Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh:

INDIRA JAYENDRA NARESWARI

NIM. 22220011

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)

Oleh:

Indira Jayendra Nareswari

NIM. 22220011

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 02 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Era Trianita Saputra, S.E., M. Si., M.B.A

NUPTK. 6555772673230230

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)

Oleh:

Indira Jayendra Nareswari

NIM. 22220011

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 28 Januari 2026

Dewan Penguji

Era Trianita Saputra, S.E., M. Si., M.B.A

Ketua

Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP

Anggota

: 
: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040
Surakarta

Kepala Program Studi S1 Akuntansi

Dika Puspitaningrum, S.Ak., M.Ak., CAP
NUPTK. 2856776677230130

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Jayendra Nareswari

NIM : 22220011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)

adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 28 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Indira Jayendra Nareswari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Kepatuhan lahir dari pemahaman, dan pemahaman terbentuk melalui pelayanan, sosialisasi serta penegakan hukum yang berimbang – Indira Jayendra

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala curahan rahmat, pertolongan, serta kemudahan yang senantiasa mengiringi setiap langkah. Hanya dengan kasih sayang dan ridha-Nya penulis dapat melalui berbagai proses pembelajaran, perjuangan, dan tantangan hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap langkah, usaha, dan ikhtiar ini dicatat sebagai amal baik dan membawa keberkahan di masa mendatang. Dengan penuh kerendahan hati, rasa haru, dan ketulusan yang mendalam, karya ilmiah sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT, dengan penuh kerendahan hati, izinkan penulis untuk memanjatkan rasa syukur yang sedalam dalamnya kepada Allah SWT. Hanya karena izin dan pertolongan-Nya lah penulis mampu melalui setiap proses, ujian dan perjalanan panjang hingga sampainya karya ini pada tahap penyelesaian.
2. Diri saya sendiri, Indira Jayendra Nareswari yang telah berjuang sedemikian jauh, bertahan dalam berbagai tekanan, belajar kegagalan dan tidak menyerah meski perjalanan terasa begitu berat. Terimakasih telah berani melangkah, tetap bertahan dan terus berusaha untuk menjadi versi diri yang lebih baik. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa diriku mampu melewati segala tantangan dengan kekuatan, keteguhan dan keyakinan.
3. Suamiku tercinta, terimakasih atas kesabaran, dan pengertian dalam mendampingi setiap proses. Doa, semangat, serta keberadaan yang selalu mendukung adalah kekuatan terbesar bagi penulis.
4. Anakku tersayang, kehadiranmu membawa semangat, harapan, serta makna yang sangat berharga dalam hidup penulis. Semoga kelak engkau tumbuh

menjadi anak yang soleh, berakhlak mulia, dan membawa kebaikan serta kebahagiaan bagi sekitarmu.

5. Kedua Orang Tua tercinta, yang menjadi sumber kekuatan besar dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta pengorbanan yang tidak terhitung jumlahnya.
6. Seluruh anggota keluarga besar, yang telah memberikan dukungan, perhatian serta motivasi yang begitu berarti bagi penulis.
7. Bapak/Ibu dosen serta pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuan yang sangat berharga.
8. Sahabat – sahabat dan rekan rekan seperjuangan, terutama untuk kedua teman penulis yang bernama Yunita Kristianti dan Khoirunnissa Febriyanti Sholikhah yang sering memberikan bantuan dan support dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan terimakasih kepada teman seangkatan Andhiko Dhanie Saputra dan Riana MegaMunica untuk selalu support dan membantu selama beberapa semester ini, dan selalu menjadi tim kelompok yang solid dalam mengerjakan beberapa tugas kuliah.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, inspirasi sekecil apapun selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Persembahan ini menjadi ungkapan terima kasih dan penghargaan tulus kepada semua pihak yang telah mengambil bagian dalam perjalanan akademik penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIES). Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M. selaku Wakil Ketua Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Dianing Widya Kusumastuti, S.Ak. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan atau saran konstruktif dalam penyempurnaan skripsi ini dari awal hingga pertengahan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Era Trianita Saputra, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Dosen dan Staff akademik STIE Surakarta, atas ilmu pengetahuan, bimbingan dan bantuan selama masa studi.
6. Suami tercinta yang selalu memberikan semangat, dan pengertian dalam menyelesaikan setiap tantangan selama proses penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai.

7. Anakku tersayang, yang menjadi inspirasi dan motivasi terbesar dalam menyelesaikan pendidikan ini, serta menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan memiliki tujuan yang berharga.
8. Kedua Orang Tua, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta menjadikan sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan, kerjasama, dan kebersamaan sepanjang proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Surakarta, 05 Januari 2026

Indira Jayendra Nareswari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	14
2.1 Teori Yang Relevan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pikir	31
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	43

3.7 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV	58
4.1 Identitas Responden	58
4.2 Uji Instrumen	63
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.5 Uji Hipotesis	71
4.6 Pembahasan.....	75
BAB 5	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara 2020 - 2024 (Milyar Rupiah).....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	44
Tabel 3.2 <i>Cronbach Alpha</i>	49
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	59
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Usaha	60
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Wilayah Usaha	61
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Usaha	62
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman mengikuti Sosialisasi pajak	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	72
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	31
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner
Lampiran 2 Tabulasi
Lampiran 3 Hasil Olah Data menggunakan IBM SPSS Statistic 25.....

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)**

INDIRA JAYENDRA NARESWARI

22220011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak UMKM. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25 , untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Secara simultan ketiga variabel tersebut juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM . Nilai adjusted R square sebesar 0,519 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan secara simultan mampu menjelaskan sebesar 51,9% variasi kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak, intensitas sosialisasi pajak, serta penerapan sanksi yang tegas memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Surakarta.

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

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY, TAX
SOCIALIZATION AND TAX SANCTIONS ON MSME TAXPAYER
COMPLIANCE (Case Study at Surakarta Pratama Tax Office)
INDIRA JAYENDRA NARESWARI**

22220011

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax service quality, tax socialization, and tax sanctions on MSME taxpayer compliance at the Surakarta Pratama Tax Office (KPP Pratama). This study used a quantitative approach using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. 100 respondents, all MSME taxpayers, were involved. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS 25 to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The results of this study indicate that Tax Service Quality has a significant positive effect on MSME taxpayer compliance, tax socialization has a significant positive effect on MSME taxpayer compliance, and tax sanctions have a significant positive effect on MSME taxpayer compliance. Simultaneously, these three variables were also proven to have a significant influence on MSME taxpayer compliance. The adjusted R-square value of 0.519 indicates that the quality of tax services, tax socialization, and tax sanctions simultaneously explain 51.9% of the variation in MSME taxpayer compliance, with the remainder influenced by factors outside this study. Overall, this study confirms that improving the quality of tax services, the intensity of tax socialization, and the application of strict sanctions play a significant role in increasing MSME taxpayer compliance at the Surakarta Pratama Tax Office (KPP Pratama).

Keywords: Tax Service Quality, Tax Socialization, Tax Sanctions, MSME Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara berkembang perekonomian Indonesia memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan nasional yang berkelanjutan. Dengan potensi sumber daya alam yang melimpah, jumlah penduduk yang sangat besar, serta pasar domestik yang luas, Indonesia memiliki pondasi yang kuat untuk mencapai kemajuan ekonomi. Untuk menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi, negara memerlukan pendanaan yang memadai. Pemerintah menggunakan penerimaan pajak untuk mendanai berbagai proyek pembangunan dan memenuhi kebutuhan negara (Bakeuda, 2021).

Dalam hal ini, pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi perekonomian Indonesia. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan bernegara khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan nasional, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga subsidi sosial. Keberlangsungan pembangunan sangatlah bergantung pada seberapa besar partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pajak tidak hanya berperan sebagai alat fiskal, tetapi juga sebagai wujud kontribusi warga negara dalam membangun bangsa.

Berdasarkan Undang - undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1, dijelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara 2020 - 2024 (Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak	Hibah	Jumlah
2020	1.285.136,32	343.814,21	18.832,82	1.647.783,35
2021	1.547.841,10	458.493,00	5.013,00	2.011.347,10
2022	2.034.552,50	595.594,50	5.696,10	2.635.843,10
2023	2.118.348,00	515.800,90	3.100,00	2.637.248,90
2024	2.309.859,80	492.003,10	430,60	2.802.293,50

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 membuktikan bahwa pajak adalah salah satu bentuk dari pemasukan negara yang menyumbang pendapatan dengan persentase terbesar dibandingkan dengan sektor lainnya. Pendapatan negara melalui pajak menjadi tulang punggung utama dalam menopang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan dan penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat maupun pemerintah (Setiawan, 2020). Pentingnya peranan pajak dalam perekonomian Indonesia tercermin dari proporsinya yang signifikan dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Saat ini, di mana sekitar 70% dari APBN Tahun 2024 bersumber dari penerimaan pajak.

Di era modern ini, kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara, termasuk membayar pajak, seharusnya sudah menjadi hal yang lumrah bagi

setiap warga negara. Pajak menjadi sumber pendapatan utama Negara. Meningkatnya kebutuhan belanja negara dari tahun ke tahun menuntut optimalisasi penerimaan pajak, salah satunya dengan memperluas basis pajak melalui partisipasi semua lapisan pelaku ekonomi, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pada dasarnya, UMKM adalah usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat khususnya para pelaku UMKM di Indonesia yang belum memahami tentang aspek – aspek perpajakan seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Pemberitahuan (SPT), hingga mekanisme e-filing atau e-billing. Hal ini marak terjadi di Indonesia, banyak orang tidak mengetahui atau bahkan tahu namun acuh atas kewajibannya sebagai Wajib Pajak, sehingga mereka tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini berakibat pada kerugian hilangnya potensi pajak yang signifikan bagi negara. Keberadaan UMKM di Indonesia sangat diperhitungkan, karena berkontribusi besar bagi pertumbuhan ekonomi.

Menurut Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI tahun 2025 peran UMKM sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia diperlihatkan dari kontribusinya sebanyak lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap hampir 97% tenaga kerja, dan sampai saat ini jumlah UMKM mencapai lebih dari 64 juta unit usaha. UMKM memegang peranan krusial dalam menopang perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, lebih dari 99% unit usaha

di Indonesia merupakan UMKM. Dengan kontribusi besar tersebut, UMKM memiliki potensi yang signifikan dalam mendukung penerimaan negara melalui pajak. Namun, dibalik potensi tersebut tingkat kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM masih tergolong rendah. Banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami kewajiban perpajakan mereka. Rendahnya tingkat literasi pajak, minimnya sosialisasi, serta persepsi negatif terhadap pelayanan pajak dan sanksi yang diberlakukan turut menjadi penyebab belum optimalnya penerimaan pajak dari sektor ini.

Literasi pajak dapat diartikan sebagai pemahaman, pengetahuan, dan kesadaran individu terhadap sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Para Pelaku UMKM yang memiliki literasi pajak yang baik diharapkan mampu memahami jenis pajak yang harus dibayar, cara pelaporan pajak, hingga hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Rendahnya tingkat literasi pajak dan pemahaman UMKM tentang kewajiban perpajakan menjadi isu yang signifikan. Banyak pelaku UMKM yang belum memahami proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, yang berujung pada ketidakpatuhan. Atas kurangnya literasi dan pemahaman UMKM terkait pajak dapat berdampak negatif pada pendapatan negara dan perkembangan UMKM itu sendiri. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak, potensi kehilangan pendapatan negara, serta menghambat pertumbuhan bisnis UMKM tersebut. Selain itu, masih terdapat banyak dampak yang melekat yang disebabkan oleh kurangnya literasi dan pemahaman UMKM terkait pajak. Hal ini menjadi penting karena dampak dapat dirasakan baik oleh para Wajib Pajak dan juga

oleh negara Indonesia itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa baik buruknya pajak memiliki dampak yang bersifat eksponensial bagi negara itu sendiri.

Berdasarkan survei *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan oleh *DDTC Fiscal Research & Advisory* (FRA), mayoritas pelaku UMKM menyatakan kesediaannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak demi berkontribusi terhadap pembangunan negara. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran yang cukup tinggi di kalangan pelaku UMKM mengenai pentingnya peran pajak dalam mendukung perekonomian nasional. Namun, kesadaran tersebut ternyata belum sejalan dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Faktanya, hanya segelintir UMKM yang mengaku mengetahui dan memahami ketentuan perpajakan dan kewajiban pajaknya. Berdasarkan survei DDTC FRA, diketahui hanya 21.48% dari total pelaku UMKM yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan (Wildan, 2022). Dengan kata lain, sebagian besar pelaku UMKM belum memahami secara utuh hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, termasuk prosedur administrasi yang harus dilakukan. Kondisi ini menyebabkan banyak pelaku UMKM yang berpotensi tidak patuh secara administratif, bukan karena sengaja menghindari kewajiban pajak, tetapi lebih karena minimnya literasi perpajakan. Hal ini menjadi tantangan besar bagi otoritas pajak dalam mendorong kepatuhan pajak sukarela dari sektor UMKM yang notabene merupakan tulang punggung perekonomian nasional.

Selain itu, edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) belum sepenuhnya menjangkau seluruh pelaku UMKM,

terutama yang berlatar belakang pendidikan rendah atau berada di wilayah terpencil yang belum akrab dengan teknologi digital. Materi sosialisasi yang masih bersifat teknis dan rumit juga membuat pemahaman pajak sulit diakses oleh pelaku usaha kecil yang tidak memiliki latar belakang akuntansi atau keuangan. Akibatnya, banyak UMKM yang mengandalkan informasi dari pihak tidak resmi atau bahkan mitos perpajakan yang beredar di masyarakat. Banyak pelaku UMKM yang tidak menyadari bahwa mereka telah masuk dalam kategori wajib pajak. Bahkan, ada anggapan bahwa usaha kecil tidak dikenai pajak, sehingga tidak merasa perlu untuk mendaftarkan NPWP atau melaporkan penghasilannya. Misalnya, pelaku usaha kecil seperti warung, pedagang kaki lima, hingga usaha jasa kecil sering kali tidak melaporkan pajaknya karena tidak memahami aturan atau merasa pajak hanya berlaku bagi perusahaan besar.

Permasalahan ini diperparah dengan minimnya sosialisasi perpajakan dari instansi terkait seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Dinas Koperasi dan UMKM. Tidak hanya itu, keterbatasan akses informasi dan penggunaan teknologi juga menjadi tantangan dalam era digital sistem administrasi perpajakan seperti e-filing dan e-billing, sedangkan tidak semua pelaku UMKM memiliki perangkat dan kemampuan untuk mengoperasikannya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas terdapat beberapa faktor penting yang diyakini berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yakni kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Untuk mendukung agar sistem berjalan dengan baik maka perlu adanya kualitas pelayanan pajak yang baik. Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkatan keunggulan pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan, dalam memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keramahan, maupun kemudahan akses layanan. Pelayanan pajak yang berkualitas serta profesional dapat mendorong wajib pajak untuk merasa nyaman dan terdorong melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang baik juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan.

Dalam konteks administrasi perpajakan, sosialisasi merupakan bagian penting dari strategi penguatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak adalah proses penyampaian informasi, edukasi, dan pemahaman mengenai ketentuan serta kewajiban perpajakan kepada masyarakat, terutama wajib pajak, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Banyak wajib pajak, terutama para pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami aturan perpajakan. Minimnya pemahaman ini sering kali bukan disebabkan oleh niat untuk menghindari pajak, tetapi karena keterbatasan informasi dan akses edukasi. Oleh sebab itu, kegiatan sosialisasi sangat penting sebagai sarana jembatan antara otoritas pajak dan masyarakat.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan salah satu instrumen penting yang berfungsi untuk

menegakkan kepatuhan pajak. Sanksi diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Disisi lain, keberadaan sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat penegak hukum untuk menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh. Adapun cara yang yang dilakukan agar meningkatkan rasa kesadaran membayar pajak contohnya yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta yaitu berusaha meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui program yang berorientasi kepada tanggung jawab sosial atas pembayaran pajak oleh rakyat. Program tersebut yaitu *Business Development Service* (BDS). Program ini dikemas untuk mempermudah fasilitas wajib pajak mendapatkan akses ke perbankan perihal pinjaman modal. BDS ini merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan pembinaan dan pelatihan kepada pelaku UMKM, terutama dalam hal digitalisasi dan globalisasi untuk membantu mereka naik kelas.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu pilar penting dalam sistem perpajakan modern. Istilah ini mengacu pada kondisi di mana seorang wajib pajak, baik perorangan maupun badan, menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku tanpa paksaan dari pihak otoritas pajak. Kewajiban tersebut meliputi mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar, membayar pajak tepat waktu, dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai ketentuan. Pengertian kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK/.04/2020

adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku di negara (Khasanah & Rachman, 2021).

Penelitian terkait kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM telah dilakukan penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarto (2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Surakarta. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Nabila dkk. (2024) mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan pajak secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Raihanna (2022) memberikan hasil bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2024) mengatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian yang berhubungan dengan sanksi perpajakan telah dilakukan oleh Utami dkk. (2023) mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan dampak nyata terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arta & Alfasadun (2022) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengawasi kegiatan perpajakan di wilayah kota Surakarta. KPP Pratama Surakarta

merupakan unit pelayanan teknis yang bertugas melakukan pengadministrasian, penyuluhan, pemungutan, serta penegakan hukum perpajakan kepada seluruh wajib pajak di wilayah Surakarta, termasuk para pelaku UMKM. KPP Pratama telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Permasalahan perpajakan UMKM di kota Surakarta tidak hanya berdampak pada penerimaan negara, tetapi juga mencerminkan tantangan dalam membangun budaya sadar pajak di kalangan pelaku UMKM. Melalui perbaikan kualitas layanan pajak, program sosialisasi pajak, serta penegakan sanksi perpajakan, KPP Pratama Surakarta diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, khususnya terutama di kalangan wajib pajak UMKM di wilayah kota Surakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan studi kasus pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah serta rekomendasi praktis bagi otoritas pajak dalam merancang strategi yang lebih tepat, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak sektor UMKM secara berkelanjutan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dengan topik penelitian kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada pernyataan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif, baik secara bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan, pengetahuan, serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor - faktor seperti kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu, melalui proses penelitian ini, peneliti juga memperoleh pengalaman dalam mengumpulkan dan menganalisis data, sehingga mampu meningkatkan kemampuan analitis dan kritis yang berguna dalam pengembangan keilmuan di masa mendatang.

2. Bagi KPP Pratama Surakarta

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan strategis bagi KPP Pratama Surakarta dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, serta penerapan sanksi perpajakan yang tepat sasaran.

3. Bagi wajib pajak UMKM

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih luas kepada para pelaku UMKM mengenai pentingnya kepatuhan pajak sebagai bagian dari kewajiban hukum dan kontribusi terhadap pembangunan negara. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak UMKM

tentang peran pelayanan, sosialisasi, dan sanksi dalam sistem perpajakan.

Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela dan berkelanjutan

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Yang Relevan

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of planned Behavior*. Pada tahun 1980 teori ini digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. *Theory Planned Behavior* (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berkembang pada tahun 1967. *Theory Planned Behavior* (TPB) dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1991 mendeskripsikan perilaku pada diri seseorang atau individu. Menurut teori ini, bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat (*intention*) untuk melakukan perilaku tersebut. Niat itu dibentuk oleh tiga komponen utama yaitu :

a. Behavioral Beliefs

Behavioral Beliefs adalah keyakinan seseorang atau individu terhadap hasil atau konsekuensi dari suatu perilaku, yang kemudian akan membentuk sikap (*Attitude*) terhadap perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, behavioral beliefs memiliki keterkaitan dengan seluruh variabel pada penelitian ini. Kualitas pelayanan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak yang baik akan membentuk keyakinan bahwa bahwa proses pemenuhan kewajiban pajak berjalan mudah, jelas dan nyaman. Keyakinan tersebut membentuk persepsi yang positif terhadap kepatuhan pajak, sehingga mendorong sikap untuk patuh. Sosialisasi pajak berperan dalam behavioral beliefs melalui peningkatan pemahaman wajib pajak mengenai aturan,

manfaat, dan prosedur perpajakan. Ketika wajib pajak memahami konsekuensi positif dari kepatuhan pajak, maka akan terbentuk keyakinan bahwa bersikap patuh memberikan manfaat yang baik. Keyakinan ini kemudian membentuk sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Sanksi perpajakan yakni jika para pelaku UMKM percaya bahwa pelanggaran pajak akan mengakibatkan kerugian atau sanksi yang berat, maka keyakinan ini akan memunculkan sikap positif untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya.

b. Normative Beliefs

Normative Beliefs adalah keyakinan seseorang atau individu terhadap harapan orang lain atau kelompok dan motivasi yang mengarah pada persetujuan dengan harapan tersebut. Harapan normatif ini akan membentuk norma subjektif atas suatu perilaku. Dalam penelitian ini, normatif beliefs memiliki keterkaitan dengan seluruh variabel pada penelitian ini. Kualitas pelayanan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak yang baik akan menciptakan persepsi bahwa petugas pajak mengharapkan dan mendorong wajib pajak untuk patuh. Hal ini membentuk keyakinan sosial bahwa kepatuhan pajak merupakan perilaku yang baik dan diharapkan, sehingga memperkuat niat wajib pajak untuk patuh. Sosialisasi pajak yakni jika ada dorongan dari otoritas atau masyarakat untuk mengikuti kegiatan sosialisasi pajak seperti penyuluhan pajak, yang diberikan oleh petugas pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak agar memiliki perilaku taat pajak, maka dari hal tersebut mereka akan terdorong untuk

patuh terhadap kewajiban pajaknya. Sanksi perpajakan memperkuat normative beliefs dengan menegaskan bahwa ketidakpatuhan pajak merupakan perilaku yang tidak diterima secara sosial dan melanggar norma yang berlaku. Adanya sanksi menciptakan persepsi bahwa masyarakat dan pemerintah mengharapkan kepatuhan terhadap aturan perpajakan. Tekanan sosial dan norma hukum tersebut akan mendorong wajib pajak untuk mengikuti perilaku patuh pajak.

c. Control Beliefs

Control Beliefs adalah keyakinan terhadap keberadaan faktor-faktor yang memudahkan atau menghambat capaian dari tindakan yang ditunjukkan serta persepsi dari faktor tersebut. Dalam penelitian ini, control beliefs berkaitan dengan seluruh variabel pada penelitian ini. Kualitas pelayanan pajak yakni jika akses terhadap layanan mudah dan bantuan tersedia serta pelayanan pajak yang baik dari petugas pajak dan sistem perpajakan yang efektif dan efisien, maka para pelaku UMKM akan merasa mampu untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Sosialisasi pajak membentuk control beliefs dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur perpajakan. Dengan pemahaman yang baik, wajib pajak merasa lebih mampu dan percaya diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keyakinan atas kemampuan diri tersebut meningkatkan persepsi kontrol perilaku, sehingga memudahkan wajib pajak UMKM untuk bersikap patuh. Sanksi perpajakan memengaruhi control beliefs melalui persepsi wajib pajak terhadap hambatan atau resiko jika tidak patuh.

Kejelasan dan kepastian sanksi membuat wajib pajak merasa memiliki kendali untuk menghindari konsekuensi negatif tersebut dengan cara mematuhi peraturan perpajakan. Dengan demikian, sanksi berperan sebagai faktor pengendali yang memperkuat persepsi kontrol perilaku dan mendorong kepatuhan pajak.

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna layanan, khususnya dalam sektor publik seperti pelayanan pajak. Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2019) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak seperti KPP Pratama Surakarta, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Perwujudan layanan perpajakan yang berkualitas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis petugas pajak, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, dan penggunaan sistem informasi

dan teknologi dalam rangka memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ermawati, dkk 2022).

Menurut Parasuraman (1998), mengemukakan 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan fasilitas secara fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Contoh dalam pelayanan pajak adalah kondisi ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan penampilan pegawai pajak.
2. Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya, dan konsisten. Dalam konteks pelayanan pajak, ini berarti petugas dapat memberikan informasi dan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan ketersediaan atau kemampuan para karyawan untuk membantu dan merespon wajib pajak serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan secara tepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan wajib pajak.

5. Empati (*Empathy*) yakni kemampuan untuk memahami, memperhatikan, dan memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak. Artinya, pegawai pajak bersikap ramah dan peduli terhadap permasalahan atau kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM sering kali mengalami keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik, cepat, dan mudah dipahami sangat membantu mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Sosialisasi Pajak

Menurut Walidain (2021), sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pengarahan kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan dan peraturan perundang - undangan perpajakan. Sosialisasi pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang mendapatkan informasi dan edukasi secara jelas dan memadai akan lebih memahami hak dan kewajibannya dalam sistem perpajakan. Hal ini akan mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran atau ketidaktahuan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Semakin sering dan intensif sosialisasi

dilakukan, semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam menyampaikan SPT, membayar pajak tepat waktu, dan mematuhi peraturan yang berlaku. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada para wajib pajak, khususnya untuk para pelaku UMKM maka usaha akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang pedoman penyuluhan perpajakan. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa tugas edukasi perpajakan dilakukan oleh tim penyuluhan perpajakan yang dibentuk berdasarkan keputusan pimpinan unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 49 Tahun 2020 menjelaskan bahwa tugas jabatan fungsional penyuluh pajak yaitu melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pengembangan penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sosialisasi pajak merupakan bagian dari strategi komunikasi perpajakan yang bertujuan untuk membentuk sikap positif masyarakat terhadap sistem perpajakan dan meningkatkan tingkat kepatuhan sukarela. Sosialisasi dilakukan dengan berbagai metode dan media, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk menjangkau berbagai

lapisan masyarakat, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut Rosliyati (2015), sosialisasi perpajakan dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung yaitu metode penyampaian informasi perpajakan secara tatap muka antara petugas pajak atau instansi pajak dengan wajib pajak atau masyarakat. Proses ini memungkinkan adanya interaksi dua arah, dimana para peserta sosialisasi dapat secara langsung mengajukan pertanyaan, meminta klarifikasi, atau menyampaikan keluhan. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung dapat mengurangi adanya berita yang tidak benar atau hoax mengenai isu perpajakan di dalam masyarakat. Penyampain sosialisasi secara langsung lebih efektif dan efisien dikarenakan masyarakat khususnya wajib pajak akan lebih mudah memahami sosialisasi yang disampaikan. Berikut beberapa contoh sosialisasi langsung yaitu seminar atau workshop perpajakan baik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun pihak ketiga, penyuluhan pajak keliling dimana petugas datang ke sekolah, ke desa, atau kampus untuk memberikan edukasi, konsultasi tatap muka di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan webinar atau live event online, seperti zoom atau YouTube live.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah metode penyebaran informasi perpajakan tanpa adanya kontak atau interaksi langsung antara petugas pajak dan wajib pajak. Akan tetapi, sosialisasi ini dilakukan dengan menggunakan media perantara dalam proses menyampaikan informasi perpajakan. Berikut beberapa contoh sosialisasi tidak langsung yaitu penyebaran brosur, pamflet, dan poster pajak, iklan layanan masyarakat di televisi, radio, koran, atau media online, publikasi artikel dan berita perpajakan di situs web resmi DJP atau media massa, postingan media sosial resmi, seperti di instagram, twitter, atau facebook.

2.1.3 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan alat penegakan hukum yang digunakan oleh otoritas pajak untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi (Mardiasmo, 2018). Sanksi ini dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, baik karena kesalahan administratif, keterlambatan pembayaran, maupun tindakan yang mengandung unsur penghindaran atau penggelapan pajak.

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) No. 28 Tahun 2007, sanksi perpajakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

1). Sanksi administrasi yang terdiri dari :

- a) Sanksi administrasi berupa bunga, adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Sanksi bunga dikenakan atas pelanggaran yang dilakukan wajib pajak terkait dengan keterlambatan membayar pajak terutang. Besarnya sanksi bunga tergantung jenis pelanggaran yang dilakukan, serta berapa lama keterlambatan dilakukan. Semakin lama pembayaran pajak dilakukan maka, nilai sanksi bunga yang harus dibayar akan semakin besar.
- b) Sanksi administrasi berupa denda, adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Sanksi denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Secara lebih terperinci, sanksi ini dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan ketentuan jangka waktu pelaporan SPT, kewajiban pembuatan faktur, dan keberatan atau permohonan banding yang ditolak atau diterima sebagian. Adapun pada sejumlah pelanggaran, sanksi administrasi berupa denda dapat ditambah dengan sanksi pidana. Namun, pelanggaran yang dikenai sanksi pidana adalah pelanggaran yang sifatnya disengaja.

c) Sanksi administrasi berupa kenaikan, adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak karena jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi kenaikan dikenakan karena wajib pajak memberikan informasi yang salah, sebagai dasar perhitungan pembayaran pajaknya. Jika dibandingkan dengan kedua jenis sanksi administrasi sebelumnya, yaitu denda dan bunga, sanksi kenaikan relatif lebih besar.

2). Sanksi pidana , menurut Mardiasmo (2018) meliputi :

- a) Sanksi pidana, adalah berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- b) Sanksi kurungan, adalah pidana kurungan yang hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Ancaman dapat ditujukan kepada wajib pajak pihak ketiga. Pelanggar peraturan tersebut dalam ketentuannya sama hukumnya dengan sanksi denda pidana, namun apabila tidak bisa memenuhi sanksi pidana, maka akan diganti dengan pidana kurungan selama - lamanya.
- c) Sanksi penjara, sanksi ini sama halnya dengan sanksi kurungan. Sanksi penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan

pada pelanggar peraturan yang dinilai berat. Sanksi penjara diancamkan terhadap kejahatan dan tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, pejabat, dan wajib pajak.

Penerapan sanksi perpajakan berperan sebagai instrumen pendorong untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari para pelaku UMKM. Sanksi yang tegas dan konsisten dapat menciptakan efek jera bagi pelaku usaha yang mencoba menghindari kewajiban perpajakan, sekaligus mendorong wajib pajak lain untuk patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Namun demikian, efektivitas sanksi perpajakan dalam mendorong kepatuhan UMKM juga sangat bergantung pada pemahaman pelaku UMKM terhadap ketentuan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memahami alasan dikenakan sanksi atau tidak mengerti cara memenuhi kewajibannya, maka sanksi justru dapat menimbulkan resistensi, ketakutan, atau bahkan memunculkan persepsi negatif terhadap otoritas pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penjelasan ini, peneliti memberikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Nabila dkk. (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur	Variabel X : X1 : Kualitas layanan pajak X2 : Sanksi pajak X3 : Kesadaran wajib pajak Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis Regresi Linier Berganda	- Kualitas layanan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM -Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
2	Istiqomah Rizki Yunianto (2024)	Faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Surakarta	Variabel X : X1 : Pengetahuan perpajakan X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Sanksi Pajak X4 : Tarif pajak Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis Regresi Linier Berganda	- Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM -Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM -Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM -Tarif pajak

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
					berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
3	Arta & Alfasadun (2022)	Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Pati	Variabel X : X1 : Tarif pajak X2 : Pemahaman perpajakan X3 : Sanksi perpajakan Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis Regresi Linier Berganda	- Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
4	Utami dkk. (2023)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel X : X1 : Pengetahuan perpajakan X2 : Sosialisasi perpajakan X3 : Kesadaran pajak X4 : Sanksi	Analisis Regresi Linier Berganda	- Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sosialisasi perpajakan berpengaruh

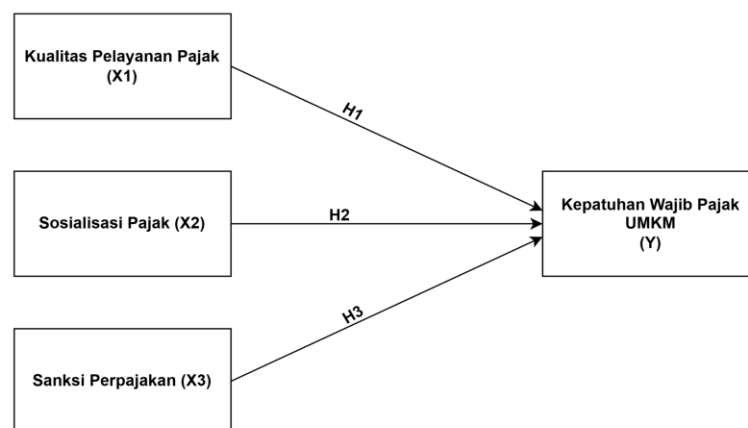
No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
		UMKM	pajak Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM		positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi perpajakan tidak memberikan dampak nyata terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
5	Permata & Zahroh (2022)	Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Variabel X : X1 : Pemahaman perpajakan X2 : Tarif Pajak X3 : Sanksi Perpajakan Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis Regresi Linier Berganda	- Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Tarif pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
6	Herlyana Diyah Safitri (2022)	Pengaruh pemberian insentif pajak UMKM, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemi Covid-19 di kota Surakarta	Variabel X : X1 : Insentif pajak UMKM X2 : Tarif pajak X3 : Sanksi perpajakan X4 : Pemahaman perpajakan Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemic Covid-19	Analisis Regresi Linier Berganda	- Insentif pajak UMKM tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemic Covid-19 - Tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemic Covid-19 - Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemic Covid-19 - Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemic Covid-19
7	Laura Raihanna (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap	Variabel X : X1 : Kualitas pelayanan pajak X2 : Insentif pajak X3 : Tarif pajak X4 : Sosialisasi pajak X5 : Sanksi	Analisis Regresi Linier Berganda	- Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Tarif pajak tidak

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
		Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Perpajakan Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM		berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
8	Yusuf Aryasatya Kuncoro (2024)	Faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di pasar mebel gilingan surakarta	Variabel X : X1 : Sosialisasi pajak X2 : Pengetahuan perpajakan X3 : Mekanisme pembayaran pajak X4 : Sanksi pajak Variabel Y : Kepatuhan wajib pajak UMKM	Analisis Regresi Linier Berganda	- Sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Mekanisme pembayaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM - Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sosialisasi Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara yang diajukan sebagai penjelasan terhadap suatu fenomena atau masalah, yang perlu diuji kebenarannya melalui penelitian atau percobaan. Dengan kata lain, hipotesis adalah jawaban sementara yang belum terbukti kebenarannya, dan akan diuji lebih lanjut untuk menentukan apakah dugaan tersebut benar atau salah.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Lupiyoadi (2016) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi

persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Kasmir (2017 : 47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Jadi, Kualitas Pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh otoritas pajak memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan sikap wajib pajak, khususnya pelaku UMKM.

Kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM melalui pembentukan sikap positif terhadap otoritas pajak. Pelayanan yang cepat, ramah dan transparan meningkatkan persepsi kontrol perilaku, karena wajib pajak merasa proses administrasi menjadi lebih mudah dilakukan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga membentuk norma subjektif yang positif, dimana wajib pajak terdorong untuk patuh karena lingkungan sosialnya menilai kepatuhan sebagai hal yang baik. Ketika petugas pajak mampu memberikan informasi yang jelas dan bantuan yang memadai, wajib pajak UMKM cenderung akan merasa lebih terbantu dan tidak ragu dalam melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Dalam hal ini, peningkatan kualitas pelayanan pajak diprediksi akan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan. Artinya, semakin baik

kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak UMKM baik dari segi ketetapan waktu, kejelasan informasi, kemudahan proses, maupun sikap petugas pajak maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian terdahulu dari Nabila dkk. (2024) mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan pajak secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur.

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi penting yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak, terutama pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Melalui sosialisasi yang tepat, wajib pajak UMKM dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai kewajiban perpajakan, tata cara pelaporan, serta manfaat dari membayar pajak secara tertib. Bentuk sosialisasi dapat berupa penyuluhan langsung, seminar, media digital, hingga penyebaran brosur yang mudah diakses oleh pelaku UMKM. Ketika sosialisasi dilakukan secara efektif dan berkelanjutan, maka hal ini dapat mengurangi kebingungan atau kekeliruan yang sering terjadi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sosialisasi pajak adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pedoman kepada masyarakat tentang peraturan perundang -

undangan perpajakan. Sosialisasi pajak berperan penting dalam membentuk sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku wajib pajak UMKM. Melalui sosialisasi yang efektif, wajib pajak memperoleh pemahaman dan pengetahuan yang lebih baik tentang kewajiban perpajakan, sehingga menumbuhkan sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, sosialisasi pajak juga memperkuat norma subjektif, karena wajib pajak merasa terdorong oleh lingkungan sosial untuk berperilaku patuh.

Dengan meningkatnya pengetahuan dan dukungan sosial tersebut, niat serta perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM akan semakin meningkat. Menurut Megantara dkk. (2017) ketika sosialisasi perpajakan dikomunikasikan secara jelas oleh perpajakan, maka wajib pajak harus mengetahui akan pentingnya membayar pajak, yang secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingginya tingkat sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Sari & Saryadi, 2019). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Yulia, *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Semakin intensif dan efektif kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh otoritas pajak, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Sebaliknya, minimnya informasi dan edukasi pajak kepada pelaku UMKM berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan karena kurangnya pemahaman terhadap peraturan dan prosedur

perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, sosialisasi pajak menjadi variabel penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak sektor UMKM. Hasil penelitian terdahulu dari Kuncoro (2024) mengatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H2 : Sosialisasi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sanksi perpajakan merupakan alat pengendali yang digunakan oleh pemerintah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Bagi pelaku UMKM, ancaman terhadap sanksi administratif seperti denda, bunga, maupun sanksi pidana perpajakan dapat menjadi pertimbangan penting dalam mengambil keputusan untuk patuh terhadap aturan perpajakan. Ketegasan dalam penerapan sanksi dapat menimbulkan efek jera, sehingga pelaku UMKM menjadi lebih berhati-hati dan berusaha untuk tidak melakukan pelanggaran, baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM melalui pembentukan sikap dan persepsi kontrol perilaku.

Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten menumbuhkan sikap positif terhadap kepatuhan, karena wajib pajak menyadari konsekuensi negatif dari ketidakpatuhan. Selain itu, sanksi juga meningkatkan persepsi kontrol perilaku, dimana wajib pajak merasa memiliki tanggung jawab dan dorongan yang lebih kuat untuk memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, keberadaan sanksi

yang jelas dan adil mampu memperkuat niat serta perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap risiko dikenakannya sanksi jika tidak patuh, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai aturan. Sebaliknya, jika sanksi tidak diterapkan secara konsisten atau dianggap ringan, maka kepatuhan wajib pajak UMKM cenderung menurun.

Sanksi pajak sebagai jaminan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar pajaknya dan bagi pelanggar akan dikenai sanksi baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dengan adanya sanksi pajak tersebut dapat meningkatkan kepatuhan pajak dalam diri wajib pajak (Mawarni & Saharsini, 2022). Oleh karena itu, sanksi perpajakan berperan penting sebagai instrumen penegakan hukum yang mendorong terciptanya kepatuhan sukarela di kalangan pelaku UMKM. Hasil penelitian terdahulu dari Arta & Alfasadun (2022) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, pengujian hipotesis, serta pembahasan pada seluruh variabel penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
2. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan pada penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Otoritas Pajak (KPP Pratama Surakarta)

Meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan memperluas akses layanan berbasis digital, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan komunikatif. Memperkuat program sosialisasi perpajakan, khususnya melalui media digital, webinar, video edukasi, dan kunjungan

lapangan agar informasi perpajakan lebih mudah dipahami oleh para pelaku UMKM. Menerapkan sanksi secara konsisten, adil, dan transparan untuk menegakkan kepatuhan tanpa menimbulkan kesan memberatkan, sehingga dapat memperkuat rasa keadilan dan kepercayaan para wajib pajak UMKM. Memperluas fasilitas konsultasi pajak gratis bagi UMKM untuk mengurangi kesalahan pelaporan akibat kurangnya pemahaman teknis.

2. Bagi Pelaku UMKM

Mengikuti program sosialisasi, pelatihan, atau konsultasi perpajakan guna meningkatkan pemahaman mengenai peraturan, tarif, dan prosedur perpajakan. Memanfaatkan layanan digital perpajakan seperti e-faktur, e-billing, dan e-filing untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban dan mengurangi resiko kesalahan administrasi. Membangun kesadaran dan komitmen internal bahwa kepatuhan pajak merupakan kewajiban hukum yang mendukung keberlanjutan usaha dan memberikan manfaat bagi lingkungan bisnis.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambah variabel lain seperti pemahaman perpajakan, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, atau modernisasi sistem perpajakan untuk memperkaya model penelitian. Mengembangkan instrumen penelitian yang lebih variatif dan mendalam agar dapat menangkap aspek sikap atau motivasi wajib pajak secara lebih optimal. Memperluas wilayah penelitian ke beberapa KPP atau daerah lain agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung : Nuansa.
- Arta, L. D., & Alfasadun, A. (2022). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Kota Pati. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5453-5461.
- Badan Pusat Statistik. *Realisasi Pendapatan Negara (Miliar Rupiah), 2021–2024*. Badan Pusat Statistik, 2024, Diakses Pada 25 Maret 2025
- Bakeuda, A. (2021). *Badan Keuangan Daerah*.
- DINKOPUKMPERIN Kota Surakarta. (2025). *Jumlah UMKM pada aplikasi UMKM Kita tahun 2025*.
- Finanda, R. E. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Pelatihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Kabupaten Sleman* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ┐ (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Sekretariat Negara.

- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16-31.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. *Pemerintah Dorong Umkm Naik Kelas, Tingkatkan Kontribusi Terhadap Ekspor Indonesia*. Siaran Pers, 30 Jan. 2025
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Kuncoro, Y. A. (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Pasar Mebel Gilingan Surakarta* (Skripsi, Stie Surakarta).
- Lestary, S. R., Sueb, M., & Yudianto, I. (2021). The Effect Of Tax Fairness, Tax Socialization And Tax Understanding On Tax Compliance: A Study On Micro, Small And Medium Enterprises (Msmes). *Journal Of Accounting Auditing And Business*, 4(1).
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ed. 3). Jakarta: Salemba Empat
- Machmudah, N. (2020). *Pengaruh Tarif Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Umkm* (Doctoral Dissertation, Universitas Ahmad Dahlan).
- Mardiasmo, (2013), *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta : Andi
- (2018). *Perpajakan* (Ed. Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Nabilla, A., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak Umkm Di Wilayah Jakarta Timur. *Indonesian Journal Of Economics And Strategic Management (Ijesm)*, 2(1), 770-785.
- Parasuraman, A. dkk. 1998. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5432-5443.
- Raihanna, L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm* (Doctoral Dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Ramdhani, D., Wibowo, W. Y., Suryani, P., & Prabowo, B. (2019). Pengaruh Moral, Frekuensi Pelatihan Pelaporan Perpajakan, Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pemahaman Akuntansi Pada Pelaku Usaha Mikro Kpp Pratama Cilegon. *Statera: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 104-121.
- Safitri, H. D. (2022). *Pengaruh Pemberian Insentif Pajak Umkm, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Selama Pandemi Covid -19 Di Kota Surakarta* (Skripsi, Stie Surakarta).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. 7th Edition. Wiley.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- └ (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- └ (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, I., Suwarti, T., & Masdjojo, G. N. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 67-75.
- Walidain, M. B. (2021). Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Saat Pandemi Covid-19. *Journal Of Syntax Literate*, 6.
- Wildan, M. (2022). *Dongkrak Kepatuhan Pajak UMKM, Peningkatan Literasi Jadi Kunci*. DDTC News. Diakses 30 Juni 2025
- Yunianto, I. R. (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Surakarta* (Skripsi, Stie Surakarta).