Jurnal Akuntasi dan Keuangan Kontemporer (JAKK), Vol. 8 (1)
Published by: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer (JAKK)
Journal homepage: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAKK/index

Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Luhur Hendrawan Wibowo, Melisa Anggraini, Tiara Rani Santoso
Program Studi Akuntansi, Universitas Nasional Karangturi, Semarang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 22 Agustus 2024
Revised: 24 September 2024
Accepted: 30 Oktober 2024

Keywords:
Awareness
Taxpayer
Service Quality
Tax Sanctions

ABSTRAK

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Semarang.
Metode Penelitian: Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi penelitian terdiri dari pelaku UMKM di Kota Semarang yang terdaftar di KPP Kota Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 64 pelaku UMKM yang memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki usaha minimal 2 tahun dan modal usaha 1-10M. Teknik analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji kelayakan model (uji F, uji t, dan koefisien determinasi).
Originalitas: Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kota Semarang, dengan mengkombinasikan teori perilaku berencana (TPB) dalam konteks UMKM dan perpajakan.
Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan teoritis antara kesadaran, pemahaman perpajakan, sanksi, dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak, faktor-faktor tersebut tidak berpengaruh signifikan pada pelaku UMKM di Kota Semarang. Ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan, prosedur rumit, dan ketidakadilan menjadi hambatan utama.
Implikasi: Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perbaikan sistem perpajakan dengan penyederhanaan prosedur, peningkatan literasi perpajakan, dan penerapan sanksi yang adil untuk mendukung kepatuhan pajak pelaku UMKM.

Research Objective: This study aims to analyze the influence of tax awareness, tax understanding, tax sanctions, and service quality on the tax compliance of MSME taxpayers in Semarang City.
Research Method: The approach used is descriptive quantitative with primary data collected through questionnaires. The research population consists of MSME actors in Semarang City who are registered with the Semarang Tax Office (KPP). The sample consists of 64 MSME actors who meet certain criteria, such as having a business for at least 2 years and business capital between 1-10 million. The analysis techniques used include descriptive statistical analysis, data quality tests, classical assumption tests, and model feasibility tests (F-test, t-test, and coefficient of determination).
Originality: This study provides new insights into the factors influencing tax compliance among MSME actors in Semarang City, by combining the Theory of Planned Behavior (TPB) in the context of MSMEs and taxation.
Research Findings: The results show that, despite the theoretical relationship between tax awareness, tax understanding, sanctions, and service quality with tax compliance, these factors do not significantly influence MSME actors in Semarang City. Distrust in the tax system, complex procedures, and perceived unfairness are the main barriers.
Implications: The implications of this study highlight the importance of improving the tax system by simplifying procedures, enhancing tax literacy, and implementing fair sanctions to support tax compliance among MSME taxpayers.

Copyright © by Author(s)
This is an open-access article under the CC BY-SA license

Corresponding Author:
Luhur Hendrawan Wibowo
Prodi Akuntansi Universitas Nasional Karangturi Semarang
Karonsih Selatan Raya 596 Ngaliyan - Semarang
Luhurhendrawanwibowo79@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu instrumen vital dalam pembangunan ekonomi nasional, berperan sebagai sumber utama penerimaan negara. Di Indonesia, kontribusi pajak terhadap pendapatan negara terus menunjukkan tren positif, mencerminkan pentingnya peran pajak dalam mendukung stabilitas fiskal dan pembangunan ekonomi. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan utama, khususnya di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki peran signifikan dalam menggerakkan roda perekonomian nasional dan menyerap tenaga kerja, tetapi kesadaran serta pemahaman pelaku UMKM terhadap kewajiban perpajakan masih relatif rendah (Alabede, Zainol Abidin, & Idris, 2020; Abdul-Jabbar, Wan Ahmad, & Mohd Noor, 2022; Loo, Evans, & McKerchar, 2021). Hal ini menjadi permasalahan krusial karena kepatuhan pajak yang rendah dapat menghambat optimalisasi penerimaan negara, terutama dari sektor yang berpotensi besar seperti UMKM.

Kepatuhan pajak UMKM dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Kesadaran pajak sebagai faktor internal memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana seorang wajib pajak bersedia dan mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kewajibannya tanpa paksaan, serta memahami bahwa pajak merupakan kontribusi yang penting bagi pembangunan (Langham, Paulsen, & Hartel, 2021; Wenzel & Taylor, 2022; McGee & Ho, 2023). Sayangnya, masih terdapat perbedaan hasil dalam berbagai penelitian mengenai hubungan antara kesadaran pajak dan kepatuhan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, sementara yang lain menunjukkan hasil sebaliknya, menandakan perlunya kajian lebih lanjut dengan mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual seperti wilayah dan regulasi yang berlaku.

Selain kesadaran, pemahaman peraturan perpajakan menjadi faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Pemahaman ini mencakup kemampuan wajib pajak dalam memahami hak dan kewajibannya berdasarkan regulasi perpajakan yang berlaku, termasuk mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak. Pemahaman yang baik akan meminimalisir kesalahan administratif serta meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Hashim, Nawawi, & Salin, 2020; Adebayo & Olayinka, 2021; Kogler et al., 2022). Beberapa Studi menemukan bahwa pemahaman terhadap sistem pajak yang baik akan meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap sistem tersebut dan berdampak langsung pada peningkatan kepatuhan. Sebaliknya, kebingungan atau ketidakjelasan dalam memahami peraturan kerap menjadi alasan utama ketidakpatuhan.

Faktor eksternal seperti sanksi perpajakan juga memberikan pengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Keberadaan sanksi yang tegas dan proporsional menjadi bentuk pengawasan pemerintah terhadap kepatuhan perpajakan. Sanksi dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran, baik disengaja maupun tidak disengaja. Efektivitas sanksi perpajakan telah dibuktikan dalam berbagai penelitian sebagai salah satu alat regulatif yang meningkatkan kepatuhan, terutama jika diimbangi dengan sosialisasi yang memadai (OECD, 2021; Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2019; James & Alley, 2020). Namun, efektivitas tersebut sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap keadilan dan konsistensi dalam penerapan sanksi, serta sejauh mana sistem perpajakan mampu memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan fiskus menjadi dimensi penting yang kerap terabaikan dalam banyak penelitian lokal. Padahal, pelayanan yang ramah, informatif, dan efisien dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan secara sukarela (Alm, Bloomquist, & McKee, 2019; Saad, Evans, & Tran-Nam, 2022; Braithwaite, 2023). Ketika pelayanan publik dari otoritas pajak ditingkatkan, wajib pajak akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk menjalankan kewajibannya. Faktor ini sangat relevan untuk dikaji lebih dalam dalam konteks UMKM yang sering kali mengalami keterbatasan informasi dan akses terhadap layanan perpajakan.

Beberapa studi terdahulu telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, namun masih jarang yang menggabungkan keseluruhan dimensi seperti kesadaran pajak, pemahaman peraturan, sanksi, dan pelayanan fiskus secara bersamaan, terlebih penelitian tentang perpajakan seperti di Kota Semarang. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan keempat variabel tersebut dan menekankan pentingnya analisis pada wilayah yang memiliki potensi ekonomi besar namun

masih minim perhatian dalam kajian akademik (Chowdhury, Hoque, & Hossain, 2020; Nguyen & Tran-Nam, 2021; Widianto, 2023). Kontribusi ilmiah dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong kepatuhan pajak UMKM secara kontekstual, serta menyajikan rekomendasi berbasis bukti ilmiah untuk peningkatan kebijakan pajak yang lebih adaptif dan inklusif.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pembuat kebijakan dalam menyusun strategi yang lebih efektif guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat secara akademik dengan menambah khasanah literatur dalam bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan perilaku wajib pajak UMKM di wilayah perkotaan.

Telaah Literature

Theory of Planned Behaviour (TPB) adalah sebuah perilaku yang dimotivasi oleh suatu tujuan atau niatan tertentu. Dalam memenuhi kewajiban pajaknya, Wajib Pajak harus berperilaku sesuai dengan Theory of Planned Behavior. Dengan didukung oleh sosialisasi perpajakan dan meningkatkan motivasi dalam diri Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan Wajib Pajak akan ditingkatkan. Sanksi pajak memberikan efek jera terhadap pelanggaran peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, sehingga memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan cara yang paling efektif (Faidani et al., 2023a)

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Aglista Ramadhanty 2020) ada beberapa indikator yang dapat menunjukkan bahwa seorang wajib pajak bisa dianggap sudah memiliki pemahaman tentang perpajakan dengan baik dan benar yaitu dengan indikator: (1) memiliki NPWP, (2) memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, (3) memiliki pemahaman tentang sanksi perpajakan, (4) memiliki pemahaman tentang Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), tarif pajak, dan peraturan perpajakan lainnya, (5) memiliki pemahaman perpajakan dari sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Menurut (Ayu and Sari 2017) wajib pajak yang memiliki peningkatan pemahaman perpajakan dapat memengaruhi patuh tidaknya wajib pajak. (Aglista Ramadhanty 2020) melakukan penelitian terkait pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Serupa dengan penelitian tersebut, (Sahri 2023) dan (Anggarini, Yuesti, and Sudiartana 2019) memberikan bukti empiris bahwa pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada dasarnya, pemahaman terhadap perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya pengetahuan manfaat pajak, regulasi pembayaran pajak, dan konsekuensi apabila terlambat membayar pajak akan meningkatkan individu membayar pajak tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pada Teori Perilaku Terencana (TPB) bahwa peningkatan pemahaman perpajakan berkontribusi pada sikap terhadap perilaku yang lebih positif, karena pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban dan manfaat membayar pajak meningkatkan keyakinan dan evaluasi positif terhadap perilaku tersebut. Pemahaman wajib pajak juga dapat meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan sehingga meningkatkan niat dan kepatuhan terhadap pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Wicaksari & Wulandari,

2021a). Kesadaran wajib pajak merupakan variabel dari faktor internal yang diprediksikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak yang mempunyai kesadaran terhadap kewajiban perpajakan akan mengakui, menghargai dan mau untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya kesadaran Wajib Pajak yang tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi (Aglista Ramadhanty 2020).

Menurut (Sahri 2023) Kesadaran membayar pajak adalah keadaan di mana wajib pajak mau membayarkan pajaknya dengan setulus hati dan tidak merasa dirugikan karena pembayaran pajaknya tersebut serta memahami dan merasakan dengan adanya pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan (Perdana and Dwirandra 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Aglista Ramadhanty 2020) juga menunjukkan hasil serupa, yaitu kesadaran perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Hal ini memperkuat argumen peneliti bahwa ada kemungkinan pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena sikap kepatuhan terbentuk dari kesadaran terhadap aturan atau regulasi yang berlaku. Sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap terhadap perilaku yang positif sehingga apabila individu memiliki kesadaran membayar pajak maka akan ditunjukkan dalam bentuk perilaku patuh membayar pajak. Kesadaran tertanam di dalam pikiran individu yang ditunjukkan dalam perbuatan sehingga kesadaran wajib pajak cenderung berpengaruh positif dalam membentuk kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2. Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah alat yang memberikan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak agar wajib pajak tidak melakukan tindakan yang melanggar norma perpajakan (Arie Wibowo 2020). Sanksi yang tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Sahri, 2023). Wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya apabila sanksi yang diberikan lebih merugikan wajib pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan (Anggarini, Yuesti, and Sudiartana 2019) dan (Sahri 2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*), sanksi perpajakan berkaitan dengan *control belief* dalam hal mendorong seseorang untuk mematuhi aturan yang berlaku.

Artinya, adanya sanksi bagi individu yang tidak patuh terhadap regulasi pembayaran pajak dapat menjadi kontrol bagi individu agar patuh membayar pajak sesuai regulasi yang ada. Kemampuan pemerintah dalam membentuk kontrol dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan sanksi juga menjadi penentu kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat sanksi yang jelas terhadap wajib pajak yang tidak patuh, apabila tidak diterapkan secara adil dapat menyebabkan kepatuhan yang rendah pada masyarakat dalam membayar pajak. Adanya sanksi bertujuan memotivasi wajib pajak untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Semakin tegas sanksi yang diberlakukan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis tiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

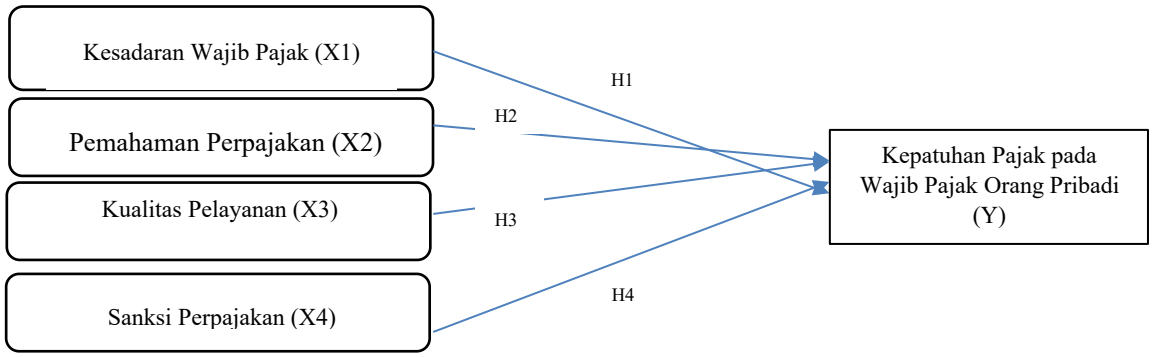
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Pelayanan pajak berkaitan erat dengan petugas pajak (fiskus) (Wicaksari & Wulandari, 2021a). Sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak profesional, ramah, dan membantu, wajib pajak cenderung memiliki sikap positif terhadap proses perpajakan. Sikap positif ini dapat meningkatkan niat wajib pajak untuk patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Dalam teori Perilaku Terencana (TPB), kualitas pelayanan yang baik meningkatkan norma subyektif, karena wajib pajak merasa didukung oleh lingkungan sosial dan sistem perpajakan. Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arie Wibowo 2020) dan

(Wicaksari and Wulandari 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Apabila petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam membantu mengurus dan memberikan informasi tentang kebutuhan wajib pajak maka wajib pajak cenderung akan memiliki kepatuhan yang baik dalam membayar pajak. Semakin mudah mengurus administrasi pembayaran pajak, maka individu akan memiliki sikap positif dalam membayar pajak. Pelayanan yang ramah, informatif, adil, dan mudah dijangkau menjadi salah satu pertimbangan utama wajib pajak ketika membayar pajak. Pelayanan yang profesional dan ramah juga meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan karena wajib pajak merasa lebih patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Data Diolah (2024)

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang digunakan oleh (Faidani, Soegiarto, and Susanti 2023) dan (- and Deseverians 2023) yang disebarkan kepada pelaku UMKM di Kota Semarang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku berencana (TPB). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan rentang nilai 1 untuk sangat tidak setuju dan 4 untuk sangat setuju. Variabel independen penelitian ini adalah Kesadaran Pajak (X1), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi Perpajakan (X4), variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Semarang. Populasi UMKM di Kota Semarang sebanyak 29.924. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* dipilih karena pengambilan anggota sampel dari populasi menggunakan kriteria tertentu. Kriteria yang diambil dalam penelitian ini kriteria adalah: Pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Kota Semarang, wajib pajak yang memiki usaha minimal 2 tahun, wajib pajak UMKM yang modal usahanya 1-10M. Jumlah sampel yang digunakan dalam pengumpulan data berjumlah 64 palku UMKM yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : analisis statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas, uji kelayakan model terdiri dari uji koefisien determinasi (R2), uji F, dan uji t.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap pelaku UMKM di Kota Semarang diperoleh 64 sampel yang memenuhi syarat sampel. Setiap pelaku UMKM memiliki jenis kelamin dan omset bisnis yang berbeda-beda. Perbedaan frekuensi pelaku UMKM berdasarkan jenis kelamin dan omset yang dimiliki ditunjukkan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Omset/Bulan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	46.9%
Perempuan	34	53.1%
Total	64	100.0%
Omset/Tahun		
<4.8 Miliar	50	78.1%
4.8 Miliar	2	3.1%
>4.8 Miliar	12	18.8%
Total	64	100.0%

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa Berdasarkan data yang terkumpul dari pelaku UMKM di Kota Semarang, terlihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah di kota ini. Perempuan terlibat dalam berbagai jenis usaha, mulai dari kuliner, printing, elektronik, hingga retail. Dilihat dari omset per tahun, sebagian besar pelaku UMKM di Kota Semarang memiliki omset kurang dari 4,8 miliar. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM di kota ini masih tergolong usaha kecil dan menengah. Namun, ada juga sebagian kecil UMKM yang memiliki omset di atas 4,8 miliar, yang kemungkinan bergerak di bidang usaha yang lebih besar seperti toko bangunan dan makanan.

Untuk mengetahui bagaimana kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), sanksi perpajakan (X4), dan kepatuhan pajak (Y) pelaku UMKM dilakukan perhitungan rata-rata jawaban responden seperti ditunjukkan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Mean Jawaban Responden Pada Masing-Masing Variabel

No.	Variabel	Rata-Rata (*Mean*)	Keterangan
1.	Kesadaran wajib pajak	3.13	Kesadaran wajib pajak responden baik
2.	Pemahaman peraturan perpajakan	3.08	Pemahaman peraturan perpajakan responden baik
3.	Kualitas pelayanan	3.05	Kualitas pelayanan yang dirasakan responden baik
4.	Sanksi perpajakan	2.98	Pemahaman sanksi perpajakan responden cukup baik
5.	Kepatuhan pajak	3.04	Kepatuhan pajak responden baik

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata pelaku UMKM yang menjadi responden memiliki kesadaran wajib pajak yang baik, pemahaman peraturan perpajakan yang baik, kualitas pelayanan perpajakan yang dirasakan baik, dan pemahaman sanksi perpajakan yang cukup baik. Sedangkan rata-rata pelaku UMKM memiliki kepatuhan pajak yang baik. Hal ini sesuai dengan rata-rata pelaku UMKM yang memiliki pemahaman yang baik terkait pajak usaha sehingga kepatuhan pajak yang ditunjukkan juga baik. Untuk memastikan apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan pajak (Y) dilakukan uji regresi linier berganda terhadap data yang diperoleh. Sebelum itu, dilakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas data dengan teknik Pearson Correlation ditunjukkan pada **Tabel 3** dimana nilai rtabel yang diperoleh dengan dF=(N-2)=(64-2) adalah 0,246.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Variabel

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X1)	X1.1	0.534	0.246	Valid
	X1.2	0.692	0.246	Valid
	X1.3	0.581	0.246	Valid
	X1.4	0.736	0.246	Valid
	X1.5	0.687	0.246	Valid

	X1.6	0.794	0.246	Valid
	X1.7	0.861	0.246	Valid
	X1.8	0.850	0.246	Valid
	X1.9	0.775	0.246	Valid
	X2.1	0.797	0.246	Valid
	X2.2	0.812	0.246	Valid
Pemahaman peraturan perpajakan (X2)	X2.3	0.844	0.246	Valid
	X2.4	0.782	0.246	Valid
	X2.5	0.794	0.246	Valid
	X3.1	0.843	0.246	Valid
	X3.2	0.903	0.246	Valid
Kualitas pelayanan (X3)	X3.3	0.908	0.246	Valid
	X3.4	0.817	0.246	Valid
	X4.1	0.741	0.246	Valid
	X4.2	0.438	0.246	Valid
	X4.3	0.688	0.246	Valid
Sanksi perpajakan (X4)	X4.4	0.760	0.246	Valid
	X4.5	0.785	0.246	Valid
	X4.6	0.613	0.246	Valid
	X4.7	0.672	0.246	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Variabel (Lanjutan)

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Sanksi perpajakan (X4)	X4.8	0.736	0.246	Valid
	Y1.1	0.630	0.246	Valid
	Y1.2	0.601	0.246	Valid
Kepatuhan pajak (Y)	Y1.3	0.799	0.246	Valid
	Y1.4	0.799	0.246	Valid
	Y1.5	0.764	0.246	Valid

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel di atas menyajikan informasi mengenai validitas indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Sanksi Perpajakan (X4) dan Kepatuhan Pajak (Y). Validitas ini menunjukkan apakah indikator-indikator tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator dari kedua variabel dinyatakan valid. Berarti bahwa setiap indikator secara tepat mengukur aspek dari variabel yang dituju. Misalnya, indikator Y1.1 dari variabel Kepatuhan Pajak (Y) memang mengukur salah satu dimensi dari kepatuhan pajak. Kesimpulannya hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa instrumen (alat ukur) yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuesioner atau angket, memiliki kualitas yang baik. Setiap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan relevan dan sesuai untuk mengukur variabel yang diinginkan. Dengan demikian, data yang terkumpul nantinya dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan Alpha Cronbach's, seperti ditunjukkan pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Alpha Cronbach's	Indikator	Keterangan
1.	Kesadaran wajib pajak (X1)	0.887	9	Reliabel
2.	Pemahaman peraturan perpajakan (X2)	0.865	5	Reliabel
3.	Kualitas pelayanan (X3)	0.891	4	Reliabel
4.	Sanksi perpajakan (X4)	0.847	8	Reliabel
5.	Kepatuhan pajak (Y)	0.731	5	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel di atas menyajikan informasi mengenai reliabilitas dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi Perpajakan (X4), dan Kepatuhan Pajak (Y). Reliabilitas dalam penelitian mengacu pada konsistensi dan stabilitas alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau variabel. Secara sederhana, reliabilitas menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama jika

digunakan berulang kali untuk mengukur hal yang sama. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel. Reliabel berarti bahwa setiap variabel memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam pengukuran. Misalnya, variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak memberikan hasil yang konsisten di antara responden. Hal ini juga berlaku untuk variabel lainnya. Kesimpulannya hasil uji reliabilitas ini menunjukkan bahwa instrumen (alat ukur) yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuesioner atau angket, memiliki kualitas yang baik dari segi konsistensi pengukuran. Data yang terkumpul dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut karena alat ukurnya stabil dan konsisten. Hasil uji validitas dan reliabel menunjukkan bahwa seluruh data valid dan reliabel sehingga pengujian lanjutan sudah dapat dilakukan.

Sebelum melakukan uji regresi linier berganda, dilakukan uji prasyarat uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan teknik Kolmogorov Smirnov dengan melihat nilai signifikansi yang diperoleh. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07316939
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.054
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.001
Asymp. Sig. (2-tailed)		.269

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada tabel di atas, data penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal. Uji normalitas adalah proses untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memiliki pola sebaran yang umum ditemui dalam banyak fenomena alam, yaitu pola sebaran normal atau simetris yang berbentuk lonceng. sedangkan data berdistribusi normal merupakan salah satu asumsi penting dalam banyak analisis statistik. Jika data memenuhi asumsi ini, maka hasil analisis yang diperoleh akan lebih valid dan dapat diandalkan. jadi Kesimpulannya hasil uji normalitas ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, data ini layak untuk dianalisis lebih lanjut, Selanjutnya adalah uji multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF seperti ditunjukkan pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X1)	0.832	1.203	Bebas gejala multikolinieritas
Pemahaman peraturan perpajakan (X2)	0.436	2.296	Bebas gejala multikolinieritas
Kualitas pelayanan (X3)	0.466	2.145	Bebas gejala multikolinieritas
Sanksi perpajakan (X4)	0.384	2.607	Bebas gejala multikolinieritas

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel di atas menyajikan informasi mengenai hasil uji multikolinearitas untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4). Multikolinearitas adalah kondisi di mana terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen (variabel X) dalam model regresi. Jika terjadi multikolinearitas, maka interpretasi terhadap pengaruh masing-masing variabel independen menjadi sulit dan kurang valid. Hasil Uji Multikolinearitas berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas. Bebas dari gejala multikolinearitas berarti bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antar variabel independen. Dengan kata lain, masing-masing variabel independen memberikan kontribusi informasi yang unik dan tidak tumpang tindih dengan variabel independen lainnya. Kesimpulannya hasil uji multikolinearitas ini menunjukkan bahwa data

yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi tidak adanya multikolinearitas. Dengan demikian, hasil analisis regresi yang akan dilakukan dapat diandalkan dan interpretasinya lebih valid. Selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas dengan uji Park seperti ditunjukkan pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	T hitung	T tabel	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X1)	0.532	0.628	1.998	Bebas gejala heteroskedastisitas
Pemahaman peraturan perpajakan (X2)	0.345	0.951	1.998	Bebas gejala heteroskedastisitas
Kualitas pelayanan (X3)	0.772	-0.059	1.998	Bebas gejala heteroskedastisitas
Sanksi perpajakan (X4)	0.429	-0.172	1.998	Bebas gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang diteliti tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa varians dari kesalahan pengganggu pada semua variabel bersifat konstan atau homogen. Dengan kata lain, tidak ada perbedaan varians yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sebagai contoh, variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Hal ini juga berlaku untuk variabel-variabel lain seperti pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Semua variabel tersebut menunjukkan varians kesalahan pengganggu yang konstan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linier berganda. Data telah terdistribusi secara normal, tidak ada masalah multikolinieritas (korelasi antar variabel independen yang tinggi), dan juga tidak ada masalah heteroskedastisitas. Hasil uji regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Standar Error	Nilai t	Sig. (p-value)	Keterangan
(Konstanta)	10,608	1,298	8,170	0,000	Signifikan
Kesadaran Perpajakan (X1)	0,060	0,041	1,470	0,147	Tidak Signifikan
Pemahaman Perpajakan (X2)	-0,088	0,100	-0,882	0,381	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan (X3)	0,134	0,096	1,392	0,169	Tidak Signifikan
Sanksi Pajak (X4)	0,110	0,069	1,597	0,116	Tidak Signifikan

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 10{,}608 + 0{,}60X1 - 0{,}088X2 + 0.134X3 + 0.110X4 + e$$

Dengan Y = kepatuhan pajak, X1= kesadaran pajak, X2= pemahaman perpajakan, X3= kualitas pelayanan, X4= sanksi pajak, dan e= error. Penjelasan hasil regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 10,608 mengindikasikan bahwa jika seluruh variabel independen, yaitu kesadaran perpajakan (X1), pemahaman perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4), berada dalam kondisi nol atau tidak berpengaruh, maka tingkat kepatuhan pajak (Y) diperkirakan sebesar 10,608 satuan.
2. Koefisien regresi pada variabel kesadaran perpajakan (X1) sebesar 0,060 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kesadaran perpajakan akan meningkatkan kepatuhan pajak sebesar 0,060 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Ini menandakan hubungan positif antara kesadaran perpajakan dan kepatuhan pajak.
3. Sebaliknya, koefisien regresi untuk pemahaman perpajakan (X2) sebesar -0,088 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pemahaman perpajakan justru menurunkan kepatuhan pajak sebesar 0,088 satuan. Hubungan negatif ini dapat mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara pemahaman terhadap peraturan dan praktik kepatuhan, atau kemungkinan adanya interpretasi peraturan yang kompleks di kalangan pelaku UMKM.
4. Koefisien untuk kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,134 menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepatuhan pajak sebesar 0,134 satuan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

5. Koefisien regresi untuk sanksi pajak (X4) sebesar 0,110 menunjukkan bahwa semakin kuat penerapan sanksi, maka kepatuhan pajak cenderung meningkat sebesar 0,110 satuan. Ini menunjukkan bahwa keberadaan sanksi tetap menjadi faktor pendorong yang berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uji t (parsial)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk menguji apakah kesadaran perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kota Semarang. Dengan uji ini, peneliti dapat mengidentifikasi variabel mana yang memiliki kontribusi paling kuat secara statistik dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara individu, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis t Parsial

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X1)	0.147	H1 ditolak
Pemahaman peraturan perpajakan (X2)	0.381	H2 ditolak
Kualitas pelayanan (X3)	0.169	H3 ditolak
Sanksi perpajakan (X4)	0.116	H4 ditolak

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil uji hipotesis t parsial menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 yang berarti setiap variabel secara sendiri-sendiri tidak mampu mempengaruhi kepatuhan pajak pelaku UMKM di kota Semarang. Kesadaran pajak (X1) memiliki nilai signifikansi sehingga dinyatakan kesadaran pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Pemahaman peraturan perpajakan (X2) memiliki signifikansi sehingga dinyatakan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadai kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai signifikansi sehingga dinyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sanksi perpajakan (X4) memiliki signifikansi sehingga dinyatakan sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Untuk melihat apakah ada pengaruh pengaruh kesadaran pajak (X1), pemahaman perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4) terhadap kepatuhan pajak (Y) secara bersama-sama dilakukan uji F simultan seperti ditunjukkan pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis F Simultan dan Determinasi

Hipotesis	Signifikansi	Keterangan	R Square
Ha: terdapat pengaruh positif kesadaran pajak (X1), pemahaman perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4) terhadap kepatuhan pajak (Y)	0.003	Ha diterima	0.231

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa secara bersama-sama, kesadaran pajak (X1), pemahaman perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4) berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,003<0,05 sehingga Ha diterima dan dinyatakan ada pengaruh positif kesadaran pajak (X1), pemahaman perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4) terhadap kepatuhan pajak (Y) dengan besar pengaruh 23,1%. Artinya, pengaruh yang diberikan tidak signifikan karena masih terdapat 76,9% variabel yang mungkin mempengaruhi kepatuhan pajak tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Semarang. Meskipun secara teoritis semakin tinggi pemahaman terhadap perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam studi ini, pemahaman perpajakan justru tidak diikuti dengan tindakan yang sesuai. Salah satu faktor penyebabnya adalah persepsi negatif terhadap penggunaan pajak oleh pemerintah, yang mengurangi niat pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan meskipun mereka memiliki pengetahuan

yang cukup. Pelaku UMKM sering merasa bahwa pajak yang mereka bayar tidak digunakan secara optimal untuk kepentingan mereka, yang mengarah pada ketidakpercayaan dan rendahnya keinginan untuk patuh.

Selain itu, tingkat literasi perpajakan yang terbatas pada sebagian besar pelaku UMKM mikro dan kecil juga menjadi faktor penting, mengingat banyak di antaranya yang tidak memahami secara mendalam tentang hak dan kewajiban pajak yang ada. Sebagian besar pelaku UMKM di Kota Semarang masih kurang memahami regulasi perpajakan secara komprehensif, seperti kewajiban pelaporan pajak yang tepat waktu, jenis pajak yang harus dibayar, serta sanksi yang mungkin diterima jika tidak memenuhi kewajiban tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang pajak tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan jika faktor sosial dan ekonomi lainnya belum mendukung, seperti kurangnya fasilitas dan kemudahan administrasi yang dapat mempermudah pelaku UMKM untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka (Kasipillai & Jabbar, 2020; Kogler et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan pengetahuan perpajakan yang lebih mendalam, diiringi dengan peningkatan fasilitas dan pelayanan, dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan, meskipun penting, juga tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kota Semarang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk rendahnya tingkat pendapatan yang stabil dan persepsi bahwa kewajiban pajak tidak relevan atau terlalu membebani usaha mereka. Meskipun pelaku UMKM sadar akan kewajiban mereka untuk membayar pajak, kendala seperti prosedur yang rumit dan ketidakadilan dalam pengawasan pajak menghambat mereka untuk patuh. Banyak pelaku UMKM yang merasa bahwa meskipun mereka membayar pajak, manfaat yang diterima dari pemerintah dalam bentuk fasilitas atau kemudahan tidak sebanding dengan pajak yang mereka bayarkan.

Selain itu, ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan yang tidak transparan, serta penghindaran pajak yang dilakukan oleh perusahaan besar, turut memengaruhi sikap pelaku UMKM terhadap kewajiban mereka. Ketika pelaku UMKM melihat bahwa perusahaan besar sering kali dapat menghindari pajak melalui praktik-praktik yang tidak transparan atau manipulasi, mereka merasa bahwa kewajiban perpajakan tidak adil. Oleh karena itu, meskipun ada kesadaran terhadap pentingnya pajak, faktor eksternal dan sistem yang tidak mendukung turut mengurangi kemauan untuk patuh. Persepsi ketidakadilan ini menjadi tantangan yang besar dalam meningkatkan kepatuhan pajak, terutama di kalangan pelaku UMKM yang merasa tidak mendapatkan keuntungan yang jelas dari pembayaran pajak mereka (Loo, Evans, & McKerchar, 2021; Braithwaite, 2023). Untuk itu, penting bagi pemerintah untuk memperbaiki sistem pengawasan dan memastikan transparansi dalam penggunaan dana pajak, agar kesadaran pajak bisa lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan yang ada juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan oleh persepsi pelaku UMKM terhadap ketidakmerataan dan ketidakadilan dalam penegakan hukum perpajakan. Banyak pelaku UMKM merasa bahwa sanksi tidak diterapkan secara konsisten atau adil, sehingga mereka tidak merasa terancam oleh potensi hukuman. Ketidakjelasan dalam penerapan sanksi bagi wajib pajak, terutama di kalangan UMKM, mengurangi efektivitas sanksi sebagai alat pengendali kepatuhan. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa para pelaku besar atau pengusaha lainnya tidak dikenakan sanksi yang setimpal, mereka merasa bahwa mereka dapat menghindari pajak tanpa konsekuensi yang berarti.

Selain itu, ketidakpastian pendapatan dan kurangnya dukungan terhadap UMKM dari pemerintah membuat sanksi tidak efektif dalam mendorong kepatuhan. Pelaku UMKM yang sering kali bergantung pada usaha dengan pendapatan yang tidak tetap merasa kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak. Ketidakpuasan terhadap prosedur administrasi yang rumit dan ketidakmerataan penegakan sanksi pajak juga berkontribusi pada rendahnya tingkat kepatuhan meskipun ada kesadaran akan risiko hukum dari penghindaran pajak. Oleh karena itu, meskipun ada sanksi sebagai alat pendorong kepatuhan, jika sanksi tersebut tidak diterapkan secara adil dan konsisten, pelaku UMKM tidak akan merasakan dampak signifikan dari sanksi tersebut (James & Alley, 2020; Hashim, Nawawi, &

Salin, 2020). Peningkatan transparansi dan penerapan sanksi yang lebih tegas serta adil bisa memperbaiki efektivitas sanksi dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM. Meskipun pelayanan yang baik seharusnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kenyataannya banyak pelaku UMKM yang menganggap prosedur administrasi pajak di Indonesia terlalu rumit dan membebani. Walaupun pelayanan oleh otoritas pajak semakin baik, ketidakpuasan terhadap kompleksitas administrasi, beban pajak yang dianggap tinggi, dan fluktuasi pendapatan membuat pelaku UMKM lebih memilih untuk menghindari kewajiban pajak. Bagi pelaku UMKM yang memiliki usaha dengan pendapatan yang tidak tetap, prosedur yang rumit dan ketidakpastian dalam keuntungan usaha menyebabkan mereka merasa bahwa kepatuhan pajak bukan prioritas utama.

Selain itu, meskipun kualitas pelayanan oleh instansi perpajakan terus ditingkatkan, persepsi bahwa pajak adalah beban yang berat dan prosedur yang tidak mudah diakses tetap menjadi faktor penghalang utama bagi kepatuhan. Sebagian pelaku UMKM juga merasa tidak mendapat manfaat yang cukup besar dari pelayanan tersebut, sehingga mereka cenderung mengabaikan kewajiban pajak. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan pajak dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan, faktor-faktor lain yang lebih mendasar seperti kondisi ekonomi, prosedur administrasi yang rumit, dan ketidakpastian pendapatan tetap menjadi penghalang yang lebih kuat untuk mendorong kepatuhan (Nguyen & Tran-Nam, 2021; Saad, Evans, & Tran-Nam, 2022). Fokus perbaikan dalam kualitas pelayanan harus memperhatikan kebutuhan pelaku UMKM yang menghadapi keterbatasan dalam mengakses informasi perpajakan dan memenuhi kewajiban administrasi.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara teori seharusnya berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM di Kota Semarang, kenyataannya tidak semua faktor tersebut terbukti signifikan. Pemahaman perpajakan yang dimiliki pelaku UMKM sering kali tidak diikuti dengan tindakan yang sesuai karena ketidakpercayaan terhadap penggunaan pajak oleh pemerintah dan literasi perpajakan yang terbatas. Kesadaran perpajakan juga tidak cukup efektif karena hambatan seperti prosedur rumit dan rendahnya pendapatan yang tidak stabil. Pelaku UMKM merasa manfaat yang diterima dari pajak tidak sebanding dengan beban yang mereka tanggung, serta adanya ketidakadilan dalam sistem perpajakan, termasuk penghindaran pajak oleh perusahaan besar.

Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan karena pelaku UMKM merasa sanksi tidak diterapkan secara adil dan konsisten. Ketidakjelasan dalam penerapan sanksi serta ketidakpastian pendapatan membuat sanksi kurang efektif. Kualitas pelayanan perpajakan juga tidak cukup mendorong kepatuhan, meskipun ada upaya peningkatan pelayanan, karena prosedur administrasi yang rumit dan ketidakpastian ekonomi masih menjadi hambatan utama.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sampel yang terbatas di Kota Semarang dan fokus pada beberapa faktor saja. Implikasi kebijakan menunjukkan bahwa hanya meningkatkan pemahaman atau kesadaran perpajakan tidak cukup; perlu ada perbaikan dalam prosedur administrasi, penegakan hukum yang adil, dan kualitas pelayanan yang ramah bagi UMKM. Rekomendasi yang diajukan adalah peningkatan literasi perpajakan, penyederhanaan prosedur perpajakan, penerapan sanksi yang adil, dan pemberian fasilitas pendukung untuk membantu UMKM memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Referensi

Abdul-Jabbar, H., Wan Ahmad, W. M., & Mohd Noor, R. (2022). Tax compliance behavior of SMEs in emerging economies. *International Journal of Economics and Management*.

Adebayo, M. A., & Olayinka, O. M. (2021). Tax literacy and compliance in the informal sector: Evidence from Nigeria. *Journal of Accounting and Taxation*.

Aglista Ramadhanty. (2020). *Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak* [Skripsi]. Universitas X.

Alabede, J. O., Zainol Abidin, S., & Idris, K. M. (2020). Tax compliance among SMEs: Evidence from Nigeria. *International Journal of Business and Social Science*.

Alm, J., Bloomquist, K. M., & McKee, M. (2019). When you know your neighbor pays taxes: Information, peer effects, and tax compliance. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 158, 387-401.

Anggarini, Y., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Bali. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 45-60.

Arie Wibowo. (2020). Sanksi perpajakan sebagai alat penegakan hukum pajak. *Jurnal Hukum Pajak*, 5(2), 120-135.

Ayu, D., & Sari, R. (2017). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 78-92.

Braithwaite, V. (2023). Responsive regulation and tax compliance: A twenty-year review. *Regulation & Governance*, 17(1), 1-20.

Chowdhury, F., Hoque, R., & Hossain, M. (2020). The impact of tax knowledge and service quality on tax compliance. *Asian Journal of Business and Accounting*, 13(1), 133-158.

Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh kesadaran pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 9(1), 1-15.

Hashim, H. A., Nawawi, A., & Salin, A. S. A. P. (2020). Improving tax compliance through understanding taxpayer behavior. *Journal of Financial Crime*, 27(2), 545-560.

James, S., & Alley, C. (2020). Tax compliance, self-assessment, and tax administration. *Journal of Finance and Economics*, 8(3), 112-125.

Kasipillai, J., & Jabbar, H. (2020). Tax literacy and compliance: Evidence from Malaysia. *Journal of Asian Economics*, 68, 101-120.

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2019). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 72, 17-29.

Kogler, C., Muehlbacher, S., & Kirchler, E. (2022). Testing the assumptions of the slippery slope framework: A meta-analysis. *Journal of Economic Psychology*, 89, 102-115.

Langham, M., Paulsen, N., & Hartel, C. E. J. (2021). Why do people comply with the tax system? The role of moral and motivational factors. *Public Finance Review*, 49(3), 321-345.

Loo, E. C., Evans, C., & McKerchar, M. (2021). Challenges in understanding compliance behavior of small businesses. *Journal of Tax Research*, 19(1), 45-62.

McGee, R. W., & Ho, S. S. (2023). Ethical and social factors affecting tax compliance. *Research in Business and Economics Journal*, 16(1), 1-15.

Nguyen, H. T., & Tran-Nam, B. (2021). Tax compliance research: An emerging trend in the digital era. *Australian Tax Forum*, 36(2), 245-263.

OECD. (2021). *Tax Morale II: Building Trust between Tax Administrations and Large Businesses*. OECD Publishing.

Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. B. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458-1472.

Saad, N., Evans, C., & Tran-Nam, B. (2022). Toward an integrated framework of tax compliance behavior: Evidence from developing countries. *International Journal of Accounting Research*, 57(1), 1-20.

Sahri, A. S. R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 244-248.

Wenzel, M., & Taylor, N. (2022). An experimental analysis of taxpayer compliance behavior. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 193, 396-415.

Wicaksari, Y., & Wulandari, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 33-49.

Widianto, I. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM: Studi di wilayah perkotaan Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 20(1), 1-18.