

Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Fenty Asterina^{1*}

Universitas Muhammadiyah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Nurul Hutami Ningsih²

Universitas Muhammadiyah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Dewi Puspa Sari³

Universitas Muhammadiyah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Riski W. Pibamen⁴

Universitas Muhammadiyah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Aprianto⁵

Universitas Muhammadiyah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services on taxpayer compliance among MSMEs in Palembang City. This study is an associative study. The population in this study was 4,792 MSMEs in Seberang Ulu I District, Palembang City, with a sample of 98 MSMEs drawn using a non-probability sampling technique. The data used were primary data, collected through interviews and questionnaires. The analysis techniques used were multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and the t-test. The results of the multiple linear regression analysis demonstrated that tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services positively influenced taxpayer compliance among MSMEs in Palembang City. The coefficient of determination showed that the variables of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services influenced taxpayer compliance by 73.6%. These results were confirmed by the t-test, which demonstrated that tax knowledge significantly influenced MSME taxpayer compliance, tax sanctions significantly influenced MSME taxpayer compliance, and the quality of tax services significantly influenced MSME taxpayer compliance in Palembang City.

Keywords: Knowledge; Sanctions; Service Quality; Taxation; Taxpayer Compliance

Received : 25 February 2025

Revised : 30 May 2025

Accepted : 30 June 2025

*Correspondence Author : Fenty Asterina

*Correspondence Email : fentyasterina1@gmail.com

Introduction

Pajak bagi rakyat merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional. Berdasarkan undang-undang nomor 16 tahun (2009, P. 22), pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau UMKM Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak merupakan iuran yang wajib di bayarkan masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan balasan jasa kembali secara langsung. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintahan untuk membiayai kebutuhan negara seperti fasilitas umum dan infrastuktur suatu negara dengan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak bagi rakyat merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional.

Menurut (Wardani, 2017) Pengetahuan pajak merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang undang dan tata cara perpajakan yang benar. Menurut (Ihsan, 2013) pengetahuan pajak merupakan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang- undangan, dan tata cara perpajakan yang baik berupa fungsi perpajakan, cara pembayaran, sanksi perpajakan, dan tempat pembayaran pajak.

Menurut Undang-Undang KUP sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang perpajakan, misalnya telat membayar PPh pasal 21, telat melaporkan SPT PPh pasal 23, dan sebagainya Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (prevent agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Kualitas pelayanan perpajakan adalah Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boedionono, 2003) dalam (Supadmi, 2009). Dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa, Kualitas pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak dan menjadi aspek penting peningkatan sistem perpajakan di Indonesia menurut sistem official assessment dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (SatriaH, 2017). menurut ketentuan umum dan tata cara perpajakan.prinsip official assessment system dalam penemuan

kewajiban perpajakan adalah bahwa wajib pajak diwajibkan untuk menghitung. Memerhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sendiri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang dipercayakan pada wajib pajak sendiri melalui surat pemberitahuan (SPT) yang disampaikannya (Direktor, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Josephien, 2018) menyatakan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2016) dan (Arabella, 2018) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Tetapi penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2015) yang menyatakan bahwa Pemahaman Perpajakan, Pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan UMKM dan penelitian yang dilakukan oleh Afeni dan Anita (2021) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus (Agus, 2020), kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kualitas pelayanan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak dalam hal ini bagaimana kantor pelayanan pajak melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala-kendala saat memenuhi kewajiban perpajakannya dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Maka semakin baik kualitas pelayanannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah maka dapat disimpulkan bahwa semakin terbit wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan perpajakannya.

Fenomena yang dijabarkan penulis, DPR RI Bukak bukaan banyak sektor informasi dan UMKM belum patuh pelaporan pajak, dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI mendorong pemerintah untuk memperluas basis pajak guna meningkatkan penerimaan negara. Anggota komisi XI DPR RI dari Fraksi Gerindra, Jefry Romdonny mengatakan bahwa berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sektor informasi dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) masih memberikan kontribusi pajak yang rendah Ia menyebut, lebih dari 60% pelaku UMKM belum sepenuhnya terdaftar atau patuh dalam pelaporan pajak (kontan.co.id).

Fenomena yang terdapat kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Kontribusi UMKM terhadap PDB Produk Domestik Bruto mencapai 61,07% dan menyerap 97% tenaga kerja di Indonesia. Kepatuhan terhadap regulasi, termasuk perpajakan, menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan UMKM. Kepatuhan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan investor dan pemerintah, serta membuka peluang akses ke pasar dan sumber daya yang lebih luas (kompasiana.com).

Kondisi Kepatuhan UMKM di Indonesia Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan pajak UMKM di Indonesia masih tergolong rendah. Pada tahun 2021, hanya 1,34 juta

Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) dari total 64,2 juta UMKM di Indonesia. Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain Kurangnya pengetahuan dan pemahaman UMKM tentang regulasi dan kewajiban perpajakan. Banyak pelaku UMKM yang tidak mengetahui kewajiban pajaknya dan cara menghitungnya. Kesulitan dalam mengurus izin usaha dan perpajakan. Proses pengurusan NPWP dan pelaporan SPT pajak seringkali dianggap rumit dan memakan waktu. Beban pajak yang dianggap terlalu tinggi. Tarif pajak UMKM di Indonesia masih dianggap tinggi oleh sebagian pelaku UMKM. Ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah. Sosialisasi dan edukasi tentang pajak kepada UMKM masih belum optimal.

UMKM adalah salah satu penyumbang pajak di Indonesia. UMKM mempunyai peranan penting dan strategis dalam membangun ekonomi nasional. UMKM juga berperan dalam penyerapan tenaga kerja, serta mendistribusikan hasil-hasil pembangunan, hal tersebut tentu dapat menimbulkan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi Negara, serta dapat tercipta stabilitas nasional (LPPI, 2015:1) berikut ini adalah data perkembangan jumlah UMKM kota Palembang.

Tabel 1.

Data Perkembangan UMKM di Seberang Ulu 1 Kota Palembang

No	Kelurahan	Total Unit Usaha
1	Kelurahan 1 Ulu Palembang	568
2	Kelurahan 2 Ulu Palembang	552
3	Kelurahan 3/4 Ulu Palembang	1323
4	Kelurahan 5 Ulu Palembang	1082
5	Kelurahan 7 Ulu Palembang	1267
Total		4.792

Sumber Penulisan : Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang, 2021

Dari tabel diatas menunjukan bahwa adanya peningkatan jumlah UMKM pada tahun 2021 di kelurahan 1 ulu 1518 unit, pada kelurahan 2 ulu sebesar 552 unit, pada kelurahan 3/4 ulu sebesar 1323 unit, pada kelurahan 5 ulu sebesar 1032 unit, dan kelurahan 7 ulu sebesar 1267 tahun 2021 jumlah UMKM di seberang ulu 1 sebesar 4.792 UMKM juga menyumbang produk Domestik bruto (PDB) dengan jumlah yang cukup besar. Akan tetapi besarnya jumlah UMKM yang ada sebelum sebanding dengan penerimaan pajak dari UMKM. Hal tersebut di karenakan adanya faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak UMKM dalam pembayaran pajak penghasilan. Secara sederhana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam persentase pelaporan surat pemberitahuan pajak. fenomena tersebut di tunjukan oleh kantor pelayanan dinas koperasi dan Ukm Palembang.

Literature Review and Hypothesis Development

Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang No.28.Tahun 2007 pasal 2007 pasal 1 ayat adalah kontribusi wajib pada Negara yang terutang oleh pribadi atau beban yang memiliki sifat memaksa berdasarkan undang- undang. Dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipakai untuk kebutuhan Negara bagi seber-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut (Thomas, 2017) pajak merupakan perararan yang sangat penting bagi kehidupan bernegara, Khususnya dalam pelaksanaan pembangunan kerana pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Mangkesoseobroto (Timbul dan Mukhils, 2017:9) pajak adalah suatu pungutan berupa progresif perintah, pemungutan tersebut didasarkan pada perundang-undang pemungutanya dapat dipaksakan kepada subjek pajak untuk mana tidak ada balasanjasa yang langsung yang dapat ditunjukan penggunaanya.

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi suatu kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya fergry Zamzam (2010:58) wajib pajak asfek dari kewajiban perpajakan meliputi kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (nomor poko wajib pajak) dan pengukuhan pengusah kena pajak, menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), disampaikan memotong atau memungut pajak, kewajiban perpajakan berkhir pada saat pelunasan oleh wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut (Mardiasmo, 2016) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (prevektif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

- a. Administrasi
- b. Sanksi pidana

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Kautsar & Heru (2019:251). Peraturan DJP dari Siti (2017:162). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak atau pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, dengan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengetahuan pajak adalah perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. semakin banyak pengetahuan pajak yang didapat, akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu dan tanpa adanya paksaan.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Mardiasmo (2013) sanksi perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu aturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun

Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

peraturan-peratunnya. Menurut Pujiwidodo 38 (2016) menyatakan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata diterima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan, (Putro, et al. 2014).

Method

Jenis penelitian yang digunakan adalah adalah penelitian asosiatif yang untuk melihat pengaruh variabel pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM. Populasi yang akan diteliti adalah UMKM yang terdaftar pada Dinas koperasi dan Ukm kota Palembang. Populasi yang diteliti adalah UMKM di Kecamatan Sebrang ULU 1 kota Palembang yang terdiri atas 4.792 UMKM sampel sebanyak 98 sampel UMKM. Metode pengumpulan data yaitu melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan maksud untuk memastikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Teknik analisis data dalam penelitian ini akan dibantu oleh *statistical program for spesialis science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis, sesuai dengan persyaratan metode OLS (*ordinal least square*), terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik.

Result and Discussion

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 2.
Hasil Pengujian Validitas

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.P1	0,727	0,167	Valid
X1.P2	0,839	0,167	Valid
X1.P3	0,890	0,167	Valid
X1.P4	0,918	0,167	Valid
X1.P5	0,840	0,167	Valid
X1.P6	0,814	0,167	Valid
X2.P1	0,814	0,167	Valid
X2.P2	0,908	0,167	Valid
X2.P3	0,886	0,167	Valid
X2.P4	0,802	0,167	Valid
X3.P1	0,798	0,167	Valid
X3.P2	0,924	0,167	Valid

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X3.P3	0,948	0,167	Valid
X3.P4	0,949	0,167	Valid
X3.P5	0,911	0,167	Valid
Y.P1	0,836	0,167	Valid
Y.P2	0,879	0,167	Valid
Y.P3	0,826	0,167	Valid
Y.P4	0,791	0,167	Valid
Y.P5	0,847	0,167	Valid
Y.P6	0,864	0,167	Valid
Y.P7	0,872	0,167	Valid
Y.P8	0,780	0,167	Valid

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel hasil pengujian validitas yang telah dilakukan terhadap item-item pernyataan dari variabel dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut dinyatakan valid, karena masing-masing item memiliki nilai rhitung > 0,167. Dengan demikian semua item pernyataan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Reliabilitas

Tabel 3.
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,937	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	0,967	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	0,957	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,946	0,60	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada variabel pengetahuan perpajakan (X1) sebesar 0,937, sanksi perpajakan (X2) sebesar 0,967, kualitas pelayanan perpajakan (X3) sebesar 0,957, dan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,946 > 0,60, artinya seluruh pernyataan dari variabel-variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4.
Hasil Pengujian Normalitas

Test Statistic	0,173
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,415

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan uji normalitas pada Tabel dapat dilihat jika nilai signifikan $0,415 > 0,05$, maka dapat dipastikan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas data

Uji Multikolinieritas

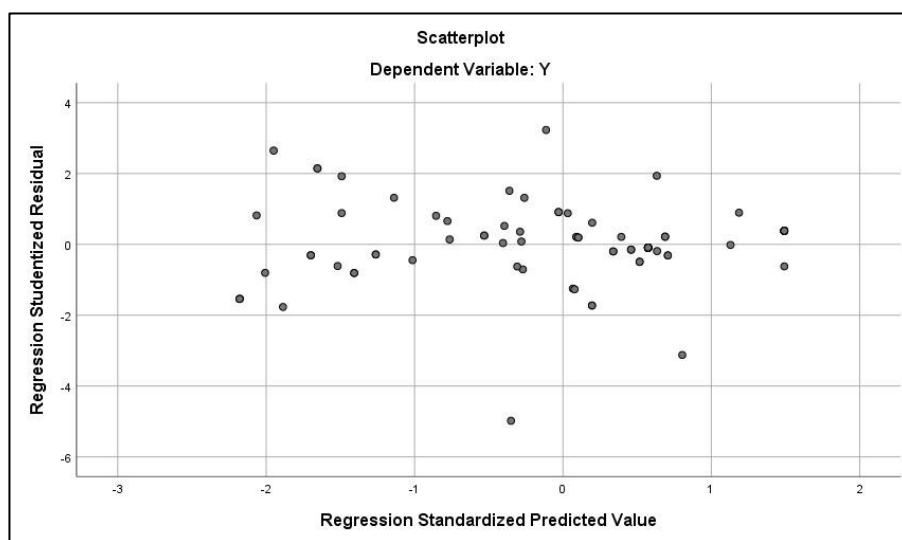
Tabel 5.
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,311	3,210
Sanksi Perpajakan (X2)	0,209	4,785
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	0,259	3,861

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan uji multikolinearitas pada Tabel keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai Tolerance $> 0,1$, dan nilai VIF < 10 , maka dapat dipastikan model yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas yang berarti.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar, dapat dilihat bahwa titik-titik pada Scatterplot menyebar di atas dan di bawah/di sekitar angka 0, serta titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, bahkan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Sehingga dapat dikatakan jika tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6.
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients Beta
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>
(Constant)	7,908	1,420
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,382	0,117
Sanksi Perpajakan (X2)	0,401	0,188
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	0,444	0,128

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel IV.11, maka dapat disusun suatu persamaan regresi, sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 7,908 + 0,382 X_1 + 0,401 X_2 + 0,444 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda, maka dapat diinterpretasikan, sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 7,908, artinya jika seluruh variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2), dan kualitas pelayanan perpajakan (X3) dianggap konstant atau bersifat tetap, maka variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 7,908 (tetap).
- Nilai koefisien regresi pengetahuan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,382. Artinya apabila pengetahuan perpajakan meningkat sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat 38,2%, sebaliknya jika pengetahuan perpajakan menurun maka kepatuhan wajib pajak akan ikut menurun sebesar 38,2%.
- Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,401. Artinya apabila sanksi perpajakan meningkat sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat 40,1%, sebaliknya jika sanksi perpajakan menurun maka kepatuhan wajib pajak akan ikut menurun sebesar 40,1%.
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,444. Artinya apabila kualitas pelayanan perpajakan meningkat sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat 44,4%, sebaliknya jika kualitas pelayanan perpajakan menurun maka kepatuhan wajib pajak akan ikut menurun sebesar 44,4%.

Koefisien Determinasi

Tabel 7.
Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,858a	0,736	0,728	4,051

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel, dapat dilihat nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,736 atau 73,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2) dan kualitas pelayanan perpajakan (X3) mampu mempengaruhi kepatuhan

Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

wajib pajak (Y) sebesar 73,6%. Sedangkan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Parsial

Tabel 8.
Hasil Pengujian Parsial

Model	t	Sig.
(Constant)		5,571
X1	0,309	3,253
X2	0,247	2,132
X3	0,362	3,477

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel pengetahuan perpajakan (X1) menunjukkan bahwa nilai thitung 3,253 > ttabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,002 < 0,05, maka H01 ditolak dan Ha1 diterima, artinya pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.
- Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel sanksi perpajakan (X2) menunjukkan bahwa nilai thitung 2,132 > ttabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,036 < 0,05, maka H02 ditolak dan Ha2 diterima, artinya sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel kualitas pelayanan perpajakan (X3) menunjukkan bahwa nilai thitung 3,477 > ttabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05, maka H03 ditolak dan Ha3 diterima, artinya kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.

Pembahasan

- Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
Hasil analisis menunjukkan H01 ditolak dan Ha1 diterima, artinya pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 38,2%, yang artinya setiap kenaikan yang disebabkan oleh peningkatan pengetahuan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 38,2%.

Kepatuhan wajib pajak UMKM pada Dinas Koperasi dan UKM di Kota Palembang dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, karena wajib pajak UMKM perlu mengetahui apa saja hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak serta bagaimana sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga dengan adanya pengetahuan tersebut akan timbul

kesadaran dan pemahaman bagi wajib pajak UMKM untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Sebaliknya apabila wajib pajak UMKM tidak memiliki pengetahuan tersebut, maka mereka akan sulit untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, karena tidak mengetahui tujuannya membayar pajak.

Menurut Hardiningsih & Yulianawati (2011), yang menyatakan pengetahuan pajak adalah perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan dengan pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Semakin banyak pengetahuan pajak yang didapat, akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu dan tanpa adanya paksaan. Menurut Rohmanto (2018), pengetahuan perpajakan merupakan hal dasar bagi wajib pajak yang patuh dan taat akan kewajiban perpajakannya, sebab tanpa pengetahuan perpajakan bagaimana wajib pajak dapat mematuhi aturan perpajakan, karena tidak memahami bagaimana aturan dan sanksi yang dapat menjeratnya apabila tidak patuh membayar pajak.

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas dan menurut pendapat Adityawarman (2021), pengetahuan perpajakan merupakan aspek yang sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, karena tidak semua pelaku usaha seperti UMKM memiliki pengetahuan yang baik dalam hal perpajakan, maka dari itu ada UMKM yang patuh dan rutin dalam pelaporan dan pembayaran pajak, dan ada pula yang tidak. Hal ini dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan tersebut, sebab tanpa pengetahuan perpajakan yang dimiliki maka besar kemungkinan wajib pajak UMKM menjadi lalai dalam menunaikan kewajibannya oleh sebab ketidaktahuan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam Muslimin (2019), Umma (2015), Cahyati, dkk (2019), Ethika (2020), dan Samroni (2021), yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan wajib pajak UMKM perlu mengetahui apa saja hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak serta bagaimana sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga dengan adanya pengetahuan tersebut akan timbul kesadaran dan pemahaman bagi wajib pajak UMKM untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Nike Apriliana Susanti (2018), Farida Lestari (2019), Hamzah Muhammad, (2021), Ridwan & Lestari (2021), dan Arfani (2023), yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan wajib pajak UMKM meskipun memiliki pengetahuan perpajakan yang baik belum tentu mereka mematuhi kewajiban perpajakannya, sebab untuk mematuhi kewajiban perpajakan para wajib pajak UMKM perlu memiliki kesadaran untuk membayar pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
Hasil analisis menunjukkan H02 ditolak dan Ha2 diterima, artinya sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan sanksi

perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 40,1%, yang artinya setiap kenaikan yang disebabkan oleh peningkatan sanksi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 40,1%.

Kepatuhan wajib pajak UMKM pada Dinas Koperasi dan UKM di Kota Palembang dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, karena wajib pajak UMKM perlu memahami aturan dan dasar hukum pemungutan pajak di Indonesia berikut apa saja sanksi yang dapat diterima oleh wajib pajak UMKM yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan tersebut, dapat menjadi pemahaman bagi wajib pajak UMKM yang mungkin sebelumnya tidak patuh membayar pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak, karena merasa takut dengan sanksi yang dikenakan atas setiap pelanggaran kewajiban perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2013), yang menyatakan sanksi perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu aturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan-peraturannya. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Serta diperkuat dengan pendapat Pujiwidodo (2016), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Herdiyansyah (2020), sanksi perpajakan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena sanksi merupakan alat yang dapat menjadi pencegah maupun untuk menekan para wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak pada dasarnya membayar pajak karena takut menerima konsekuensi apabila melanggar kewajibannya, dapat dibayangkan apabila tidak ditetapkan sanksi, maka dapat dipastikan akan sangat banyak wajib pajak yang tidak ingin mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas dan menurut pendapat Adityawarman (2021), sanksi perpajakan ikut berperan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, karena siapa yang akan patuh untuk membayar pajak apabila tidak ada sanksi yang membatasi wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak. Hal ini dipengaruhi oleh sanksi perpajakan tersebut, sebab wajib pajak UMKM tentunya akan takut apabila dikenai denda atau bunga akibat ketidakpatuhannya, apalagi jika mereka dikenakan kenaikan pajak ataupun dicabut izin usahanya sebagai bentuk sanksi, hal itu dapat merugikan keberlangsungan usahanya, sehingga membuat wajib pajak UMKM menjadi lebih patuh untuk membayar pajak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burlian & Rizki (2020), Rachmat Apriza (2021), Romla (2023), Vahrul David Arianto & Budi Kurniawan (2023), dan Muhammad Idris (2024). yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan wajib pajak UMKM perlu memahami aturan dan dasar hukum pemungutan pajak berikut apa saja sanksi yang dapat diterima apabila tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan tersebut, dapat menjadi pemahaman bagi wajib pajak UMKM yang mungkin sebelumnya tidak patuh membayar pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Cahyati, dkk (2019), Julius (2020), Eka Wijayanti (2020),

M Muslim (2021), dan Diana Fahluvi (2023), yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan wajib pajak UMKM meskipun memahami sanksi yang dapat diterimanya apabila tidak mematuhi kewajiban perpajakannya, namun pada dasarnya hal itu belum cukup untuk membuatnya menjadi patuh, sebab wajib pajak juga dipengaruhi oleh sikap dan arogansinya yang bertindak menyepelekan sanksi tersebut.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang

Hasil analisis menunjukkan H03 ditolak dan Ha3 diterima, artinya kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 44,4%, yang artinya setiap kenaikan yang disebabkan oleh peningkatan kualitas pelayanan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 44,4%.

Kepatuhan wajib pajak UMKM pada Dinas Koperasi dan UKM di Kota Palembang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan, karena wajib pajak UMKM selaku pihak yang terlibat dan berkontribusi terhadap pendapatan negara melalui kewajiban perpajakannya, maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemungut pajak dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman serta kepercayaan bagi wajib pajak UMKM yang ingin menunaikan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak UMKM yang diperlakukan dengan pelayanan yang baik akan menjadi lebih rutin dan bersemangat untuk membayar pajak apabila mendapatkan layanan yang memuaskan. Sebaliknya wajib pajak UMKM akan menjadi malas untuk membayar pajak apabila mendapatkan pelayanan yang buruk dari pihak pemungut pajak.

Menurut Putro et al (2014), yang menyatakan pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM terjadi karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Faktor ini berkontribusi secara signifikan pada perilaku kepatuhan dengan beberapa alasan berikut, kemudahan dan efisiensi proses, transparansi informasi, kepercayaan terhadap institusi, pengurangan ketidakpastian dan kekhawatiran, penghargaan dan insentif moral. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpajakan memiliki dampak langsung dan tidak langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan frustrasi, sedangkan pelayanan yang berkualitas menciptakan hubungan positif antara lembaga perpajakan dan wajib pajak. Menurut Eka (2017), kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena dalam pelayanan perpajakan wajib pajak bertujuan untuk menunaikan kewajiban perpajakannya dan berkontribusi untuk negara. Wajib pajak tentunya memiliki persepsi bahwa kontribusi mereka perlu dihargai, salah satunya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan rasa aman dan nyaman serta membangun kepercayaannya kepada instansi pemungut pajak. Bayangkan apabila wajib pajak diperlakukan dengan pelayanan yang buruk, maka hal ini akan membuat wajib pajak

merasa tidak dihargai dan malas untuk mengikuti prosedur perpajakan, sehingga dapat menimbulkan wajib pajak menjadi tidak patuh.

Berdasarkan teori yang dijelaskan di atas dan menurut pendapat Rafiqo (2020), kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu elemen penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, sebab kualitas pelayanan merupakan gambaran identitas instansi ataupun lembaga pemungut pajak, apabila instansi ataupun lembaga pemungut pajak melayani secara buruk atau arogan dan memperlakukan wajib pajak UMKM dengan buruk. Hal tersebut akan menurunkan kepercayaan wajib pajak UMKM, sehingga menjadi takut atau khawatir mengenai uang pajak yang dibayarkannya apakah benar-benar akan diberikan kepada negara atau tidak, maka dari itu kualitas pelayanan perpajakan menjadi hal yang serius dan harus diperhatikan oleh setiap instansi ataupun lembaga pemungut pajak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rinda (2020), Nafidha Anis Maili (2022), Aziz Nawawi & Rizka (2022), Arfani (2023), dan Muhammad Idris (2024), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan cerminan dari pihak pemungut pajak, sehingga baik dan buruknya pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepercayaan yang berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbeda dengan hasil penelitian Umma (2015), M Muslim (2021), Rico Chandra (2021), Elisa Anggun (2022), dan Diana Fahluvi (2023), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan meskipun memiliki kualitas yang buruk akibat sikap pihak pemungut pajak yang kurang baik, tetapi belum tentu hal tersebut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sebab wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan akan tetap patuh membayar kewajiban perpajakannya meskipun diperlakukan dengan buruk.

Conclusion

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang, karena pengetahuan perpajakan merupakan dasar bagi wajib pajak untuk memahami aturan dan prosedur perpajakan yang berlaku.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang, karena sanksi perpajakan merupakan alat yang dapat mencegah dan mengatasi ketidakpatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang, karena kualitas pelayanan perpajakan dapat meningkatkan rasa nyaman yang menimbulkan kepercayaan wajib pajak kepada instansi pemungut pajak.

Dinas koperasi dan UKM Kota Palembang, hendaknya melakukan sosialisasi mengenai perpajakan kepada para pelaku UMKM di Seberang Ulu Kota Palembang, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM agar mengetahui sistem dan tata cara perpajakan, serta memahami bagaimana sanksi perpajakan yang diberlakukan bagi pelaku penghindaran pajak yang tidak patuh. Selain itu diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan

dan kenyamanan bagi wajib pajak yang melakukan pelayanan pajak di KPP Pratama Seberang Ulu Kota Palembang.

Acknowledgements

References

- Adityawarman, I. (2021). Dasar-Dasar Perpajakan untuk UMKM dan Usaha Rakyat. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Agus, K. F. (2020). Sanksi terhadap Perpajakan UMKM. Jurnal Ilmiah Akuntansi-
- Arabella. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia.
- Ariani., & Haynes. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jurnal Akuntansi, 178.
- Boedionono. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Reneka Cipta.
- Direktor, J. (2013). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi perpajakan. Yogyakarta: 18.
- Erica. (2021). Metode Penelitian. Yogyakarta.
- Ihsan. (2013). Wajib, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman. Jakarta Barat: Akuntansi dan Bisnis.
- Ihsan. (2013). Pengaruh, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman. Jakarta Barat: Akuntansi dan Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang.
- Josephien, R. (2018). Perpajakan Indonesia, Edisi 4. Jakarta Barat. Josephien. (2020). Perpajakan Indonesia, Edisi 4. Jakarta Barat.
- Mardia. (2016). Pajak Pusat Pajak Daerah. Yogyakarta: Andi. Mardiasmo. (2016). Pajak Pusat Pajak Daerah. Yogyakarta: Andi. Mardiasmo. (2019). Pajak Pusat Pajak Daerah. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasno. (2021). Perpajakan Akuntansi. Yogyakarta: Andi. Mardiasno. (2021). Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- Melvi. M. S, Siti. H. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak. UMKM. Semarang.
- Nadia. A.M. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Yogyakarta.
- Nadia.S.,& Imalda.K.F. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan

