

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pusat Layanan Usaha Terpadu UMKM Kota Batu)

Wahyu Candra Pramulya^{1*}, Afifudin², Junaidi³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: wahyucp190102@gmail.com

ABSTRACT

Tax is the main source of state revenue that has a strategic role in financing national development. However, the realization of tax revenue still faces various challenges, one of which is the low level of taxpayer compliance, especially in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector. This study aims to analyze the effect of tax understanding, tax service and tax sanction, on MSMEs taxpayer compliance. Based on data from Batu City during 2019-2024, there was a significant decline in the achievement of tax revenue targets, most of which was caused by taxpayer non-compliance lack of tax regulation, low quality of tax service and ineffective implementation of sanction are the main factors causing this non-compliance. This study is expected to contribute to increasing effectiveness of tax policies through an educational approach, improving service, and enforcing fair sanction in order to create a foundation for sustainable voluntary compliance.

Keyword: *Taxpayer compliance, tax understanding, tax service, tax sanction, MSMEs*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak memiliki peran vital sebagai sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam praktiknya, keberhasilan penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak, baik perorangan maupun badan usaha. Salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Meskipun jumlah UMKM terus meningkat dan memperhatikan pertumbuhan yang signifikan, kepatuhan pajaknya masih menjadi tantangan besar.

Data realisasi penerimaan pajak di Kota Batu selama tahun 2019 hingga 2024 menunjukkan capaian yang fluktuatif dan cenderung belum mencapai target optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih banyak wajib pajak, khususnya dari kalangan UMKM, yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara maksimal. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan pajak antara lain adalah pemahaman yang kurang terhadap aturan perpajakan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, serta penerapan sanksi perpajakan yang belum efektif.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan prosedur perpajakan merupakan hal mendasar agar mereka dapat melaksanakan kewajiban secara benar. Di sisi lain, pelayanan pajak yang Professional dan ramah akan meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan wajib pajak. Sementara itu, penerapan sanksi yang tegas dan konsisten dapat menjadi alat penegakan hukum yang mendorong terciptanya kepatuhan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya di kalangan pelaku UMKM.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Menurut Purwoko et al. (2022) teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior merupakan teori yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia terutama terkait minat dan teori ini menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku, munculnya minat perilaku ditentukan oleh 2 (dua) faktor penentu, yaitu sikap terhadap perilaku (*behavioral belief*) dan kontrol perilaku (*control belief*) (Hidayat, 2003).

Pemahaman Perpajakan

Menurut, Abdullah et al. (2022) pemahaman pajak yaitu dimana seseorang wajib pajak dapat mengetahui serta memahami peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak mempunyai kesadaran dan mampu meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Pelayanan Perpajakan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berhubungan dengan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak, dalam hal ini Ditjen Jendral Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan. Pelayanan perpajakan merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak (Nafingah, 2024).

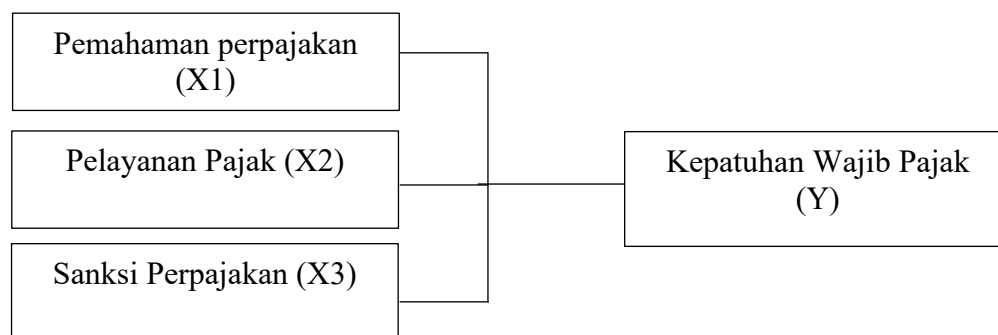
Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak

Setiap wajib pajak harus mematuhi ketentuan umum perpajakan yang telah ada, namun wajib pajak juga tidak terlepas dari kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak dapat dikatakan taat atau patuh apabila wajib pajak patuh terhadap ketentuan peraturan yang telah ada (Ayu et al., 2021).

Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

Hipotesis

H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H2: Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mencakup pelaku usaha mikro kecil menengah di kota Batu. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria yang di ambil adalah UMKM yang terdaftar di kantor PLUT kota Batu, UMKM yang berada di kota Batu, UMKM yang memiliki NPWP, UMKM yang sudah berdiri lebih dari satu tahun untuk menentukan jumlah responden, Penelitian ini berjumlah 100 responden. Proses penelitian ini mencakup beberapa uji dengan menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 Hasil Analisis Statistik deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	3	5	3.96	.346
X2	100	3	5	3.93	.326
X3	100	3	5	3.93	.326
Y	100	3	5	3.99	.333
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, variabel Pemahaman Perpajakan (X1) memiliki nilai minimum sebesar 3, maksimum 5, dengan rata-rata 3,96 dan standar deviasi 0,346, yang menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab pada skala netral hingga setuju. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) juga menunjukkan kecenderungan yang sama, dengan nilai minimum 3, maksimum 5, rata-rata 3,93, dan standar deviasi 0,326. Hal serupa terlihat pada variabel Sanksi Perpajakan (X3), yang memiliki nilai minimum 3, maksimum 5, rata-rata 3,93, dan standar deviasi 0,326. Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mencatat nilai minimum sebesar 3, maksimum 5, rata-rata 3,99, dan standar deviasi 0,333. Secara keseluruhan, keempat variabel menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada skala netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan.

Uji Instrumental

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali & Imam, 2016). Validitas instrumen dalam penelitian ini diukur menggunakan perbandingan koefisien r hitung dan koefisien r tabel. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel, maka dapat dinyatakan valid. Apabila nilai r hitung $< r$ tabel, dapat dikatakan tidak valid. Nilai r tabel minimum untuk $df=98$ adalah 0,195. Pada variabel Kepatuhan pajak (Y) dengan 5 pertanyaan dinyatakan valid, pada variabel pemahaman perpajakan (X1) dengan 5 pertanyaan dinyatakan valid, pada variabel kualitas pelayanan perpajakan (X2) dengan 5 pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden dalam kuesioner. Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*. menggunakan syarat variabel yang diamati dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$ (Loewenthal dan Lewis, 2018). Nilai *Cronbach's alpha* pada variabel X1 sebesar 0,850. Pada X2 sebesar 0,950. Pada X3 sebesar 0,871. Yang berarti seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$ dapat diartikan seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

Descriptives		X1	X2	X3	Y
Mean		23.68	15,79	23.68	15,93
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	15.5341	15.5341	15.6620	15.6620
	Upper Bound	16.0458	16.0458	16.1979	16.1979
5% Trimmed Mean		23.66	15.78	23.66	16.01
Median		24.00	16.00	24.00	16.00
Variance		2.664	1.662	2.664	1.823
Std. Deviation		1.632	1.289	1.632	1.350
Minimum		19	13	19	10
Maximum		28	19	28	18
Range		9	6	9	8
Interquartile Range		2	2	2	2
Std. Error		.163	.129	.163	.135
Asymp. Sig. (2-tailed)		.171	.098	.080	.200

Sumber : Data Diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai *Kolmogorov Smirnov* Asymp.sig (2- tailed) pada ketiga variabel diatas memiliki nilai $>0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dinyatakan terdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.298	4.531		.617	.049		
	X1	.364	.076	.294	3.131	.002	.984	1.016
	X2	.338	.082	.262	2.751	.012	.974	2.733
	X3	.382	.068	.238	2.974	.041	.974	2.737

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah SPSS (2025)

Seluruh variabel yaitu Pemahaman Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,999 dan VIF sebesar 1,001. Karena nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.772	2.370		4.968	.000
	X1	-.020	.083	-.024	-.246	.806
	X2	.294	.246	.280	1.194	.236
	X3	-.004	.202	-.004	-.019	.985

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah SPSS (2025)

Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel, yaitu Pemahaman Perpajakan (X1) dengan nilai signifikansi 0,806, Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) sebesar 0,236, dan Sanksi Pajak (X3) sebesar 0,985 memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam data ini.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan persamaan $Y = 12,298 + 0,364(X1) + 0,338(X2) + 0,382(X3) + e$, dengan konstanta sebesar 12,298 yang berarti jika semua variabel independen bernilai nol, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 12,298. Koefisien variabel Pemahaman Perpajakan ($X1$) sebesar 0,364, Kualitas Pelayanan Perpajakan ($X2$) sebesar 0,338, dan Sanksi Perpajakan ($X3$) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan besar koefisien masing-masing.

Hasil Uji Simultan (UJI F)

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.831	3	4.610	16.741	.002 ^b
	Residual	166.679	96	1.736		
	Total	180.510	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Sumber : Data Diolah SPSS (2025)

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 16,741 lebih besar dari Ftabel 3,09 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Artinya, variabel Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM, sehingga hipotesis diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 ^a	.349	.272	2.44424
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

Sumber: hasil pengolahan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat hasil dari nilai adjusted R^2 sebesar 0,349 (34,9%) yang berarti kinerja UMKM memiliki keterlibatan antara sistem informasi akuntansi dan teknologi informasi sebesar 0,349 (34,9%) yang sisanya akan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Tabel 8 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	12.298	4.531		.617	.498
	pemahaman perpajakan	.364	.076	.294	3.131	.002
	kualitas pelayanan perpajakan	.338	.082	.262	2.751	.012
	Sanksi Perpajakan	.382	.068	.238	2,974	.041

Sumber: hasil pengolahan data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, secara parsial ketiga variabel yaitu pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan masing-masing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,002, 0,012, dan 0,041 yang semuanya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ketiga hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Batu, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Wajib pajak yang memahami aturan, prosedur, dan sistem perpajakan cenderung lebih patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Pengetahuan ini membantu menghindari kesalahan administratif dan meningkatkan tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$. Pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak, terutama UMKM. Pelayanan yang baik dari petugas pajak mendorong keterlibatan aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan nilai signifikansi $0,041 < 0,05$. Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten memberikan efek jera bagi pelanggar, mendorong mereka untuk patuh terhadap peraturan perpajakan, serta memperkuat kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah mengumpulkan data yang telah diperlukan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan berikut ini:

1. Pemahaman perpajakan, Pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut memiliki peran penting dalam mendorong tingkat kepatuhan perpajakan UMKM di Kota Batu.
2. Variabel pemahaman Perpajakan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dengan demikian, semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan maka semakin baik kepatuhan perpajakan pada pelaku UMKM di Kota Batu.
3. Variabel Pelayanan Perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dengan demikian, pengaruh kualitas pelayanan perpajakan meningkatkan kepatuhan perpajakan pada pelaku UMKM di Kota Batu.
4. Variabel sanksi Perpajakan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dengan demikian, semakin tinggi penerapan sanksi perpajakan maka semakin baik kepatuhan perpajakan pada pelaku UMKM di Kota Batu.

Keterbatasan

Studi ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya:

1. Penggunaan metode kuesioner melalui *Google Form* memiliki keterbatasan dalam memperoleh data yang bersifat mendalam atau eksploratif dari masing-masing responden.
2. Penelitian ini dibatasi pada 100 responden karena diterapkan dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 10% pada pelaku UMKM di kota Batu.
3. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan dan 1 variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Saran

Menurut keterbatasan yang sudah dijelaskan, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengombinasikan metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan mampu memperluas sampel penelitian misalnya dengan meneliti pada UMKM se Jawa Timur.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain guna pengembangan ilmu di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- 2009, U. No. 16 T. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1–11.
- Abdullah, S. W., Tlui, H., & Pakaya, L. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Journal Homepage: Http://:Jar.Fe.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jar E-ISSN 2721-3617*.
- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Ayu, S., Jihin, F., & Sulistyowati, W. A. (2021). *Kajian kepatuhan wajib pajak pribadi ditinjau dari pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan*. 12(1), 303–319.
- Ghozali, & Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20 (Edisi keenam)*. (Edisi III). Badan Penerbit UNDIP.
- Hidayat, W. (2003). *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. 82–93.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Nafingah. (2024). *PENGARUH MANFAAT TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAAGAI VARIBEL MODERATING*. xxx, 1–9.
- Purwoko, K., Prasetyo, D., Wijayanti, L. E., & Setiawan, W. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Terhadap Pengendalian Intern Factors Affecting Compliance with Internal Control*. 9(November), 15–28. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i3.485>
- Syarifudin, A. (2018). Buku Ajar Perpajakan. *STIE Putra Bangsa*, 4(1), 1–251.
- UU No. 25 Tahun 2009. (2009). *PELAYANAN PAJAK*.