

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA UMKM DI KABUPATEN BOGOR

Aip Saripudin¹, Arief Tri Hardiyanto², Haqi Fadillah³, Yossie Yuliasanti⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pakuan, Kota Bogor, Indonesia

Email korespondensi: ¹Aipsaripudin121@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan secara simultan terbukti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kewajiban Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of fiscal services on taxpayer compliance, especially for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Bogor Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method through distributing questionnaires. The number of samples used in this study were 100 respondents. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis through the SPSS program. The results showed that simultaneously, the variables of taxpayer awareness, tax sanctions, had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, the quality of fiscal services does not have a positive and significant effect on taxpayer compliance. And simultaneously it is proven that taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of taxpayer services have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance; Taxpayer Obligations; Tax Penalties; Quality of Tax Services

PENDAHULUAN

Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, di Indonesia pada tahun 2024 diperkirakan mencapai lebih dari 65 juta unit. Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia terus menunjukkan hal positif. UMKM memberikan kontribusi yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, yakni sebesar 61% atau sekitar Rp 9.580 triliun. Selain itu, sektor UMKM juga menyerap sekitar 117 juta tenaga kerja, yang mencakup 97% dari total angkatan kerja di Indonesia (Hamurwati, 2024). UMKM tersebar di berbagai sektor, seperti kuliner, fesyen, kerajinan tangan, dan teknologi digital. Meskipun jumlahnya cukup besar, sektor ini masih menghadapi kendala dalam hal akses permodalan dan penerapan teknologi digital. Untuk mendorong digitalisasi dan meningkatkan daya saing UMKM di pasar global, pemerintah telah meluncurkan program seperti UMKM Level Up. Salah satu yang menjadi kendala berkembangnya usaha UMKM adalah dari sisi kepatuhan pajak.

Tercatat pada tahun 2023 ada 641.639 unit, Dan Kabupaten Bogor menjadi salah satu kabupaten di Jawa Barat yang memiliki UMKM terbanyak dibandingkan kabupaten dan kota lainnya sehingga penulis memilih Kabupaten Bogor untuk dijadikan lokasi penelitian ini. Sektor pajak di Indonesia menyumbang pemasukan buat negara paling besar. Pajak di Indonesia akan dipakai untuk membiayai aneka macam pengeluaran negara. Pajak adalah asal penerimaan primer negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan aktivitas pembangunan tersebut dibutuhkan pembiayaan yang tidak sedikit. Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan dalam APBN juga berperan penting dalam menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Untuk itu, sisi penerimaan dalam APBN perlu dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus (Horisin, 2024).

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Secara beririsan, sektor UMKM berperan signifikan sebagai penyumbang pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini, kepatuhan pajak UMKM menjadi aspek kritis yang dapat membentuk fondasi ekonomi yang kuat dan berkelanjutan. Namun, berbagai tantangan muncul terkait kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Hal ini memerlukan pemahaman yang lebih dalam untuk mendukung kebijakan fiskal yang efektif (Sofianti & Sriyani., 2023).

Pemungutan pajak memang bukan suatu hal yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga sangat dibutuhkan untuk membayarkan kewajiban pajak. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya supaya meningkat, maka perlu dilakukan edukasi mengenai pentingnya pajak serta dilakukan sosialisasi secara terus-menerus, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memungut pajak dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). UMKM merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat dan keberlanjutan hidup bersama. Sektor ini sangat strategis karena memiliki potensi besar dalam mendorong aktivitas ekonomi masyarakat, sekaligus menjadi sumber pendapatan yang vital bagi kesejahteraan dan kelangsungan hidup mereka (Stefania et al., 2024).

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di Kabupaten Bogor, sebagai sektor yang menyumbang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyedia lapangan kerja bagi sebagian besar penduduk. Namun, meskipun UMKM berperan besar dalam perekonomian, tingkat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan di sektor ini masih menjadi tantangan yang signifikan. Kepatuhan wajib pajak UMKM sangat penting, karena pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. UMKM dengan penghasilan di bawah Rp 500 juta per tahun mendapatkan fasilitas Pajak Penghasilan Final 0,5% yang berlaku untuk penghasilan bruto mereka (tanpa harus memperhitungkan biaya dan laba). Ini merupakan insentif bagi UMKM dengan penghasilan relatif rendah

agar tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakan. UMKM yang memiliki penghasilan tahunan lebih dari Rp 500 juta akan dikenakan pajak penghasilan yang lebih kompleks, di mana penghasilan kena pajak dihitung setelah mengurangi biaya usaha dan pengeluaran lainnya (DJP, 2024).

Kepatuhan pajak memiliki peran penting dalam perkembangan usaha UMKM, karena tidak hanya mempengaruhi stabilitas keuangan bisnis dengan membuka peluang untuk ekspansi dalam pemasaran, tetapi juga berkontribusi pada pendapatan fiskal negara. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak pelaku UMKM sangat dibutuhkan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak UMKM, semakin teruji kredibilitas usaha tersebut. Kepatuhan pajak UMKM dapat memberikan dampak signifikan bagi praktisi, kebijakan pajak, dan penelitian akademik (Sofianti & Sriyani., 2023).

setiap tahun target pajak yang diharapkan oleh pemerintah Kabupaten Bogor tidak terealisasi. Penerimaan pajak tersebut berasal dari sepuluh jenis pajak yang dikelola oleh Bappenda Kabupaten Bogor, meliputi pajak reklame, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam, pajak bumi dan bangunan, pajak restoran dan pajak yang lainnya. Salah satu faktor utama tidak terealisasinya penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak yang tidak optimal. Banyak wajib pajak yang tidak melaporkan pajak mereka secara tepat waktu atau bahkan tidak membayar pajak sama sekali. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kesadaran, pemahaman, atau kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Dresti et al., 2022) bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, diantaranya adalah kesadaran pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan saat wajib pajak membayar pajak. Hasil penelitian (Dresti et al., 2022) kesadaran pajak, pengetahuan pajak sanksi pajak dan kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

Banyak wajib pajak, terutama di kalangan UMKM, yang tidak sepenuhnya menyadari pentingnya membayar pajak bagi pembangunan negara dan kesejahteraan bersama. Mereka mungkin melihat pajak hanya sebagai beban atau kewajiban yang membebani usaha mereka, tanpa memahami bagaimana pajak digunakan untuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan publik lainnya. Selain itu wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang kewajiban perpajakan mereka. Misalnya, mereka tidak tahu jenis pajak yang harus dibayar, berapa besar tarif pajak, bagaimana cara menghitungnya, dan kapan batas waktu pembayaran pajak.

Pengetahuan yang terbatas ini sering kali menyebabkan keterlambatan atau bahkan ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Dijelaskan dalam penelitian (Purwanto & Kholis, 2022) menurut data dari laporan keuangan Kementerian Keuangan tahun 2020 realisasi pendapatan pajak dalam negeri menurun tahun sebelumnya. Penurunan pendapatan terbesar terletak pada pendapatan PPh yang juga berasal dari wajib pajak UMKM, dengan kata lain dibutuhkan peningkatan kesadaran agar lebih taat dalam membayar pajak pada UMKM (Purwanto & Kholis, 2022).

Banyak wajib pajak yang tidak memahami atau bahkan tidak tahu tentang sanksi administratif atau pidana yang dapat dikenakan jika mereka tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya, ketidaktahuan tentang denda atau bunga keterlambatan pembayaran seringkali menyebabkan wajib pajak terlambat membayar pajak tanpa merasa tertekan. Dan Beberapa wajib pajak menghadapi kesulitan dalam memahami dan mengikuti prosedur administrasi pajak yang seringkali dianggap rumit dan memakan waktu. Proses yang panjang dan birokrasi yang berbelit-belit dalam melaporkan dan membayar pajak dapat membuat wajib pajak malas atau enggan untuk melakukannya.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bogor. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM di Kabupaten Bogor. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kabupaten Bogor. Dan untuk menganalisis kesadaran

perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bogor.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini kesadaran wajib pajak dijadikan salah satu variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi cenderung lebih memahami tujuan dan manfaat dari pajak itu sendiri. Mereka lebih menyadari bahwa pajak digunakan untuk pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Pemahaman yang baik ini mendorong mereka untuk patuh karena merasa memiliki tanggung jawab sosial. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya akan lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, seperti mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), membayar pajak tepat waktu, dan melaporkan pajak dengan benar. Kesadaran ini mengurangi kemungkinan terjadinya penghindaran pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sofianti & Sriyani., 2023), Dresti et al., 2022), dan (Ningsih et al., 2018) menghasilkan penelitian bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan, Sanksi perpajakan berfungsi sebagai peringatan bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan. Ketika wajib pajak mengetahui bahwa ada risiko sanksi yang berat jika tidak membayar atau melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu, mereka lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Peringatan berupa ancaman sanksi dapat mendorong wajib pajak untuk lebih hati-hati dan taat aturan. sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena memberikan insentif untuk mematuhi peraturan, mencegah penghindaran pajak, dan menjaga integritas sistem perpajakan. Sanksi yang efektif, adil, dan diterapkan secara konsisten dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan memperkuat kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dresti et al., 2022), dan (Ningsih et al., 2018), (Fikri et al., 2020), dan (Gazali et al., 2024) hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2 : Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, Pelayanan fiskus yang efektif dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai peraturan pajak, cara pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), dan prosedur perpajakan lainnya, mereka lebih percaya diri dan cenderung patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka. Wajib pajak yang tidak tahu atau bingung tentang bagaimana cara melaporkan pajak sering kali enggan untuk mematuhi aturan.

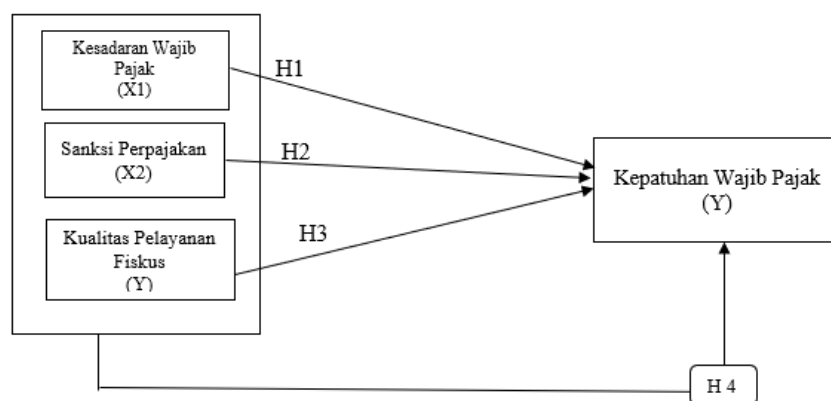
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aishy (2024) bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Ketika wajib pajak merasa bahwa mereka dilayani dengan baik dan bahwa otoritas pajak berpihak pada kepentingan mereka (bukan hanya pada penegakan hukum semata). Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan. Ketiga faktor ini saling terkait dan bekerja bersama-sama dalam membentuk sikap dan perilaku wajib pajak terkait dengan kewajiban perpajakan.

Kesadaran wajib pajak mengacu pada pemahaman dan penerimaan mereka terhadap kewajiban perpajakan serta tanggung jawab sosial untuk membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan lebih cenderung untuk mematuhi ketentuan perpajakan karena mereka mengerti manfaat pajak bagi pembangunan negara dan kesejahteraan bersama. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat pengendali dan pendorong agar wajib pajak mematuhi kewajibannya. Sanksi berupa denda, bunga, atau bahkan tindakan pidana dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang enggan membayar pajak. Pelayanan fiskus yang baik dan profesional sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ramah, informatif, transparan, dan responsive. Hipotesis ke empat dalam penelitian ini sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2019) dan (Anggraini. et al., 2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kombinasi antara kesadaran yang tinggi, penegakan sanksi yang tegas, dan pelayanan fiskus yang baik akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan

H₄ : Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Gambar 1. Kerangka Berfikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2020). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, kuesioner atau angket mengenai keadaan sekarang, mengenai tentang subyek yang diteliti. Dengan menggunakan kuesioner dan sebagainya penulis mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan. Melalui penelitian deskriptif ini peneliti akan memaparkan yang sebenarnya terjadi mengenai keadaan sekarang yang sedang diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memberikan hasil apakah terdapat pengaruh pada kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Populasi menurut Sugiyono (2020) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 14.210 unit . Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang akan diambil dengan tingkat toleransi sepuluh persen karena jumlah populasi telah diketahui. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100 responden. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental/ Accidental Sampling.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam memperoleh setiap informasi suatu penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi Standar yang ditetapkan (Sugiyono 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun pengumpulan data primer dilakukan dengan cara kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan. Tahap pertama adalah uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban terhadap masing-masing variabel penelitian. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi guna memastikan bahwa data memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis regresi. Tahap berikutnya adalah analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan maupun parsial. Tahap terakhir adalah uji hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian serta mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang Kembali	100
Kuesioner yang diisi tidak lengkap	0
Kuesioner yang dapat diolah	100

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kesadaran ini mencakup pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak, manfaat pajak bagi pembangunan negara, serta tanggung jawab moral dan hukum untuk melaporkan dan membayar pajak secara benar dan tepat waktu.

Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai fungsi dan tujuan pajak, mereka cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Hal ini didukung oleh fakta bahwa wajib pajak yang sadar akan hak dan kewajiban perpajakan mereka, serta risiko hukum apabila tidak patuh, akan lebih berhati-hati dan teratur dalam melaporkan serta membayar pajak. Kesadaran juga mendorong terbentuknya sikap sukarela dalam kepatuhan, bukan hanya karena takut sanksi, melainkan karena merasa bertanggung jawab sebagai warga negara.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku UMKM di Kabupaten Bogor dapat dijelaskan melalui pendekatan perilaku kepatuhan pajak dalam perspektif ekonomi dan psikologi fiskal. Secara teoritis, kesadaran pajak mencerminkan pemahaman, pengetahuan, dan sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

Ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, mereka lebih memahami pentingnya pajak bagi pembangunan negara, memahami prosedur perpajakan, serta merasa memiliki tanggung jawab moral untuk berkontribusi melalui pajak, kesadaran ini menjadi faktor kunci karena sebagian besar pelaku UMKM belum memiliki sistem akuntansi dan administrasi yang kompleks, sehingga perilaku patuh seringkali bergantung pada tingkat pemahaman dan kesadaran pribadi. Secara empiris, hasil ini konsisten dengan teori *planned behavior* yang menyatakan bahwa niat individu untuk berperilaku (dalam hal ini patuh pajak) dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol atas perilaku tersebut. Dengan demikian, peningkatan kesadaran pajak mampu mendorong perilaku kepatuhan melalui peningkatan pemahaman, pengurangan hambatan psikologis, serta terbentuknya komitmen untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela dan konsisten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya edukasi perpajakan dan penyuluhan yang berkelanjutan dari pihak otoritas pajak kepada masyarakat. Upaya peningkatan kesadaran tidak hanya dilakukan melalui pengawasan dan penegakan hukum, tetapi juga melalui pendekatan yang informatif dan persuasif agar wajib pajak lebih memahami manfaat pajak serta merasa menjadi bagian dari proses pembangunan negara. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran wajib pajak menjadi faktor strategis dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dresti et al., 2022), (Ningsih et al., 2018), (Anggraini. et,al., 2023), (Lasro & Simanjuntak, 2024) hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti di atas menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Bogor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tegas dan konsisten penerapan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan, baik berupa denda administratif, bunga, maupun sanksi pidana, berfungsi sebagai alat penegakan hukum yang memberikan efek jera bagi wajib pajak yang lalai atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, sanksi berperan penting dalam mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dan tertib dalam pelaporan serta pembayaran pajak.

Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa wajib pajak cenderung akan mematuhi peraturan perpajakan ketika mengetahui bahwa pelanggaran akan dikenai sanksi yang jelas dan tegas. Penerapan sanksi yang adil, proporsional, dan tidak diskriminatif dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan dan memperkuat kepatuhan secara sukarela. Selain itu, sanksi yang sesuai ketentuan juga memberikan batasan yang tegas terhadap perilaku menyimpang dalam pelaksanaan kewajiban pajak, sehingga menciptakan iklim perpajakan yang lebih tertib dan terkontrol.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa otoritas pajak perlu terus meningkatkan efektivitas pengawasan serta konsistensi dalam penegakan sanksi untuk menjaga tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, penerapan sanksi sebaiknya dibarengi dengan pendekatan edukatif, agar wajib pajak tidak hanya patuh karena takut sanksi, melainkan juga karena memahami peran dan kewajibannya. Kombinasi antara pendekatan represif dan edukatif akan lebih efektif dalam membentuk budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan di masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2018), (Fikri et al., 2020), (Anggraini. et,al., 2023), (Gazali et al., 2024) dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak pada UMKM di Kabupaten Bogor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan, yang berarti hipotesis mengenai adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus

dan kepatuhan wajib pajak ditolak. Meskipun secara teoritis pelayanan fiskus yang baik seperti sikap ramah, informasi yang jelas, dan kemudahan akses pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam konteks penelitian ini, data yang diperoleh tidak mendukung adanya hubungan yang cukup kuat secara statistik antara kedua variabel tersebut.

Ketidaksignifikanan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah persepsi wajib pajak bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan faktor utama yang mendorong mereka untuk patuh, melainkan lebih kepada faktor internal seperti kesadaran pribadi, atau faktor eksternal seperti sanksi dan pengawasan. Selain itu, bisa jadi kualitas pelayanan fiskus memang sudah dianggap standar atau tidak terlalu mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Dalam beberapa kasus, responden mungkin juga sudah terbiasa menggunakan layanan online yang minim interaksi dengan petugas, sehingga persepsi terhadap kualitas pelayanan fiskus secara langsung menjadi kurang relevan.

Hasil analisis distribusi frekuensi pada variabel kualitas pelayanan fiskus diperoleh nilai indikator tertinggi yaitu sebesar 83% pada indikator "Saya merasa bahwa fiskus selalu menepati janji atau komitmen layanan yang telah diinformasikan sebelumnya" dan indikator terendah pada kualitas pelayanan fiskus pada indikator mengenai "Saya merasa bahwa fiskus memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang saya ajukan" dan pernyataan mengenai "Saya merasa bahwa", "Saya merasa bahwa fiskus sigap dalam memberikan bantuan ketika saya menghadapi kendala perpajakan" dengan nilai tanggapan skor responden sebesar 79%.

Meskipun hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini, bukan berarti pelayanan fiskus tidak penting. Justru, pelayanan yang baik tetap diperlukan untuk menciptakan lingkungan perpajakan yang kondusif, meningkatkan kepercayaan publik, dan mendukung faktor-faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan secara tidak langsung. Oleh karena itu, otoritas pajak tetap perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, sambil mengidentifikasi faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dianalif Aishy, Deradjat Mahadi Sasoko, Amrul Natalsa Sitompul (2024) dengan hasil penelitian bahwa kualitas fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (uji F), diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Artinya, ketika ketiga variabel independen diuji secara kolektif, mereka memiliki kontribusi nyata dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak wajib pajak.

Hasil analisis distribusi frekuensi menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada indikator menyampaikan laporan pajak dengan ketentuan yang berlaku dan melakukan perhitungan pajak terutang dengan benar dengan nilai sebesar 84% dan indikator terendah mengenai. Saya melaporkan SPT menggunakan prosedur dan saluran resmi yang telah ditetapkan, seperti e-Filing. dengan nilai 77%.

Kesadaran wajib pajak sebagai variabel internal terbukti memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami pentingnya pajak, manfaatnya bagi pembangunan, serta tanggung jawab moral sebagai warga negara akan lebih cenderung untuk patuh. Ketika kesadaran ini ditumbuhkan secara luas, maka kepatuhan pajak tidak hanya akan terjadi karena tekanan atau ancaman sanksi, melainkan karena dorongan dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, edukasi dan penyuluhan pajak tetap menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepatuhan jangka panjang.

Sanksi perpajakan yang efektif juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kepatuhan, terutama dalam konteks pengujian simultan. Sanksi yang diterapkan secara tegas dan adil memberikan batasan yang jelas bagi perilaku tidak patuh, serta menciptakan efek jera bagi pelanggaran. Dalam kombinasi dengan kesadaran yang tinggi, sanksi menjadi alat kontrol yang melengkapi pendekatan persuasif.

Kualitas pelayanan fiskus juga terbukti berpengaruh ketika diuji bersama-sama dengan variabel lainnya. Pelayanan yang profesional, cepat, dan responsif membuat wajib pajak merasa dipermudah dan dihargai dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini menciptakan pengalaman positif yang mendorong perilaku patuh. Dengan demikian, dari hasil uji simultan dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor tersebut kesadaran, sanksi, dan pelayanan saling melengkapi dan bersama-sama berperan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Strategi peningkatan kepatuhan yang efektif perlu mempertimbangkan ketiganya secara terpadu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2018), (Fikri et al., 2020), (Anggraini. et,al., 2023), (Gazali et al., 2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bogor, sedangkan kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak berpengaruh signifikan, namun secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor internal wajib pajak berupa kesadaran serta faktor eksternal berupa ketegasan sanksi masih menjadi determinan utama dalam mendorong kepatuhan, sementara perbaikan pelayanan belum secara langsung memengaruhi perilaku kepatuhan. Implikasinya, otoritas pajak perlu memprioritaskan program edukasi perpajakan untuk meningkatkan kesadaran UMKM serta memperkuat penegakan sanksi secara konsisten dan adil, disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus yang lebih berorientasi pada kemudahan, kejelasan informasi, dan aksesibilitas agar dapat mendukung kepatuhan secara berkelanjutan.

Berdasarkan indikator terendah diperlukan upaya intensif dari otoritas pajak dalam meningkatkan literasi perpajakan melalui edukasi yang berkelanjutan dan mudah diakses. Kegiatan seperti sosialisasi rutin, pelatihan singkat, infografis digital, dan video tutorial sebaiknya diperluas, terutama menyangkut segmen masyarakat yang belum familiar dengan sistem perpajakan. Disarankan agar DJP (Direktorat Jenderal Pajak) menyediakan informasi yang terbuka mengenai prosedur penjatuhan sanksi dan contoh penerapannya agar publik memahami bahwa setiap wajib pajak diperlakukan secara adil sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, mekanisme pengaduan dan keberatan harus dioptimalkan, sehingga wajib pajak merasa memiliki ruang untuk menyalurkan ketidakadilan yang mungkin mereka alami. Pendekatan ini dapat memperkuat persepsi keadilan dan meningkatkan kepatuhan sukarela. Saran yang dapat dilakukan membuat langkah strategis yang bisa dilakukan adalah meningkatkan kapasitas dan pelatihan petugas layanan agar mampu menangani pertanyaan atau keluhan secara cepat dan tepat. Selain itu, optimalisasi kanal digital seperti live chat, email, atau aplikasi pelayanan pajak berbasis mobile dapat mempercepat respon tanpa harus menunggu antrian fisik. Saran berdasarkan nilai terendah pada kepatuhan wajib pajak, disarankan agar otoritas pajak meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi secara masif, baik melalui media sosial, webinar, maupun pendampingan langsung, khususnya menjelang masa pelaporan SPT. Selain itu, perlu dilakukan penyederhanaan proses e-Filing agar lebih ramah pengguna, serta penyediaan panduan langkah demi langkah yang jelas dan mudah diakses. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan metode analisis berbasis Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS.

DAFTAR PUSTAKA

- Aishy, Dianalif, Derajat Mahadi Sasoko, and Amrul Natalsa Sitompul. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung." 23(July).
- Anggraini, S., Govinda, A., Asima, K. M., & Ameli, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Umkm Di Kota Tangerang Selatan. *Prosiding Pekan Ilmiah Mahasiswa (PI)*, 4(1), 144–166.
- Awwalina, P., Yadinta, F., Mulyadi, J. M. V, & Classification, J. E. L. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus , Dimensi Keadilan , Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(2), 201–212.
- Ayudhi, L. F. R. S. (2020). Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (Sak Emkm) Pada Umkm Di Kota Padang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 1–15.
- Cahyonowati, N. (2016). Moral Model and Tax Compliance: Individual Taxpayers. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161–177.
- Dresti, M., Nugraheni, R., & Srimindarti, C. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Semarang Selatan. *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 71–79.
- Fikri, R. Z., Sagara, M., Saputra, D. H., & Nasuhi. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Umkm. *Journal of Applied Business and Economics (JABE)*, 7(2), 294–305.
- Gazali, M. R. Al, Supriyanto, J., & Fadillah, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kondisi Keuangan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Cibinong, Ciawi, dan Kota Bogor. *Jurnal Akuntansi Pratama*, 1(2), 1–17.
- Hafsah, H., & Khopipah, S. (2023). Persepsi Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umkm) Atas Kepatuhan Sebagai Wajib Pajak. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10, 1–13. 14.
- Hardoyo, T., & Parmadi, E. H. (2022). Klasifikasi Usaha Mikro Kecil Menengah Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation. *Jurnal Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 111–123.
- Hidayat, A. (2019). Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 4(2), 106–121.
- Horisin, D. (2024). Menghayati peran pajak untuk pembangunan. Direktorat Jenderal Pajak.
- Indriana, M., Norsain, N., & Faisol, M. (2020). Tarif Pajak UMKM 0,5%: Reward or Punishment? UMKM Tax Rates 0,5%: Reward or Punishment? *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 16(1), 88–100.
- Lasro, F., & Simanjuntak, P. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Wilayah Cikarang pada E-Commerce di Shopee. *Jurnal Pajak Vokasi*, 6(1), 1–8.
- Limbong, T. E., Kristin, F. J., & Eprianto, I. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Sosialisasi Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak. *Journal of Economics*, 2(8), 2091–2102.
- Maghriby, B., & Ramdani, D. (2020). Pengaruh kesadaran diri wajib pajak dan pengetahuan perpajakannya terhadap kepatuhan wajib pajak pada entitas usaha kecil (UMKM). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 14(1), 220–240.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.

- Ningsih, O., Cipta, H., & Ulyah, H. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi). *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 07(17), 38–41.
- Priharto. (2020). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. *Accurate*.
- Purwanto, W. P., & Kholis, N. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Umkm Di Solo Raya. *Prosiding*, 1, 978–979. <http://www.journal.uniba.ac.id/index.php/PSD/article/view/34>
- Putri, N. K., Zirman, & Humairoh, F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan). *Jurnal Tax Centre*, 4(1), 1–28. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jot> 15