

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM LUWU UTARA

Iloh Maitri Padma Dewi

Universitas Udayana

[ilohmaitripadmadewii@gmail.com](mailto:ilohmaitripadmadewii@gmail.com)

Naniek Noviani

Universitas Udayana

**Abstract.** *Taxation serves as the primary source of state revenue and plays a crucial role in financing national development. However, taxpayer compliance particularly among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) remains a persistent challenge within Indonesia's tax system. This study aims to analyze the influence of tax officer service quality, tax sanctions, and tax knowledge on the tax compliance of MSME taxpayers. A quantitative approach with a survey method was employed in this research. Data were collected through questionnaires distributed to MSME taxpayers selected using random sampling techniques. The data were analyzed using multiple linear regression. The findings of this study are expected to contribute to enhancing taxpayer compliance through improved service quality, strict enforcement of tax sanctions, and increased tax knowledge.*

**Keywords:** *taxpayer compliance, tax service quality, tax sanctions, tax knowledge, MSMEs*

**Abstrak.** Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara dan memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), masih menjadi tantangan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Luwu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang dipilih dengan metode random sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan, penegakan sanksi yang tegas, serta pemahaman pajak yang lebih baik.

**Kata kunci :** kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, pemahaman pajak, UMKM

## LATAR BELAKANG

Pada dasarnya pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan negara yang berperan penting sebagai sumber pendapatan bagi negara yang digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah, seperti proyek pembangunan nasional dan penyediaan layanan publik bagi masyarakat. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya-biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak, hal ini sesuai dengan fungsi pajak yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) (Safitri, 2022). Pendapatan negara yang berasal dari pajak menjadi sumber utama dalam pembiayaan belanja negara karena sumbangannya yang signifikan.

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dapat disimpulkan bahwa pajak menjadi sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi penerimaan andalan negara sampai saat ini. Karena dari pendapatan inilah yang akan digunakan untuk membiayai seluruh aktivitas pemerintahan. Sehingga, pemerintah tidak akan tinggal diam dengan menggunakan segala cara dan upaya untuk memaksimalkan jumlah pendapatan nasional yang bersumber dari pembayaran pajak yang dilakukan masyarakat.

Pemerintah berusaha maksimal untuk memanfaatkan setiap sumber pendapatan negara, termasuk pajak. Setiap tahun, target penerimaan pajak ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan meningkatnya pengeluaran pemerintah. Peningkatan realisasi penerimaan pajak akan mempermudah pelaksanaan pembangunan dan penyediaan layanan kepada masyarakat yang didanai oleh pendapatan negara. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak, akan terjadi peningkatan dalam pembangunan dan memfasilitasi pembiayaan untuk program-program yang telah direncanakan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Dharmayanti, 2023).

Setiap tahun, penerimaan negara Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Peningkatan pendapatan negara ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk pajak, pendapatan dari sumber daya alam, dan berbagai sumber lainnya. Pajak memiliki peranan yang krusial dalam perekonomian, karena menjadi sumber pendapatan utama bagi negara dibandingkan dengan sumber lainnya. Untuk memastikan keberlangsungan negara, setiap wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak secara rutin yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nurhayadi *et al.*, 2022).

Pada tahun 1893 dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan yang berhasil merubah sistem dan mekanisme pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment system*. Sistem *self assesment* adalah sistem pemngutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak terutangnya, dan petugas pajak bersifat hanya mengawasi. Kepatuhan wajib pajak

sangatlah penting guna menentukan berhasil atau tidaknya sistem ini digunakan. Hal ini disebabkan karena secara sukarela wajib pajak menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang (Bahri *et al.*, 2019).

Untuk menjadi wajib pajak, individu atau badan usaha harus memenuhi kriteria subjektif dan objektif. Bagi individu, syarat subjektif terpenuhi sejak lahir, sementara syarat objektif terpenuhi ketika penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Setiap warga negara Indonesia yang berpenghasilan di atas PTKP memiliki kewajiban membayar pajak. Demikian pula, setiap badan usaha wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya (Cynthia *et al.*, 2022).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dicirikan sebagai usaha padat karya yang tidak memerlukan persyaratan khusus seperti tingkat pendidikan atau keahlian pekerja, serta menggunakan modal dan teknologi yang relatif sederhana. UMKM memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia, baik dari segi jumlah usaha, penyerapan tenaga kerja, maupun kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Meskipun terdapat lebih dari 67 juta UMKM di berbagai provinsi di Indonesia, hanya sebagian kecil yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan bahkan lebih sedikit lagi yang secara rutin membayar pajak (Maria, 2020). Undang-undang Nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM yaitu usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan dengan kriteria tertentu. UMKM menjadi tulang punggung ekonomi di Indonesia, karena tercipta kreatifitas yang sejalan dengan usaha untuk mempertahankan dan mengembangkan unsur-unsur tradisi dan kebudayaan masyarakat setempat. Dari sinilah terlihat bahwa keberadaan UMKM sangat penting.

UMKM berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan penyerapan tenaga kerja. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2021), UMKM menyumbang sekitar 60 persen dari total PDB Indonesia dan menyerap lebih dari 97 persen tenaga kerja (Nugroho *et al.*, 2020). Keberadaan UMKM tidak hanya memberikan kontribusi ekonomi, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong pertumbuhan sosial dan pembangunan daerah (Pramudianti, 2023). Meskipun peran UMKM sangat signifikan, tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih tergolong rendah (Lempoy, 2025).

Setiap tahunnya UMKM di Kabupaten Luwu Utara terus tumbuh secara pesat dan signifikan. Tercatat sebanyak 13.620 UMKM pada tahun 2024, jenis usaha yang mendominasi adalah usaha mikro. Setiap tahunnya jumlah UMKM di Kabupaten Luwu Utara semakin bertambah, akan tetapi terpantau masih banyak UMKM yang belum membayar pajak, sementara jumlah wajib pajak UMKM yang belum membayar pajak terus bertambah.

Jumlah penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Simanjuntak, 2023). Berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah kualitas pelayanan petugas pajak yang memadai yang diberikan kepada wajib pajak, sanksi perpajakan yang diterapkan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan, serta pemahaman tentang pajak yang dimiliki oleh

wajib pajak di Indonesia. Faktor-faktor ini berperan dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Wijayanti, 2015)

Banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong terpenuhinya kewajiban pajak oleh wajib pajak. Salah satu faktor yang berperan adalah kualitas pelayanan petugas pajak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat berkontribusi dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka dapat berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak. Begitupun sebaliknya, apabila wajib pajak merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak enggan patuh dalam membayar pajak. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah yang sangat penting dalam rangka mencapai tujuan kepatuhan perpajakan yang lebih baik. Penelitian oleh Bahri (2019), Puspanita (2021), Iriyanto & Rohman (2022), dan Asyhari & Ttitik (2023) menyatakan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Sista (2019), Astria & Wulandari (2024), Yati (2024), Yuliatic & Fauzi (2020), dan Sulistyowati *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan juga menjadi faktor penting. Sanksi pajak berfungsi sebagai pencegah bagi wajib pajak agar tidak melanggar peraturan perpajakan dan memastikan bahwa peraturan perpajakan akan dipatuhi. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang digunakan untuk menghukum wajib pajak yang melanggar peraturan yang dilarang berdasarkan undang-undang yang berlaku. Adanya sanksi pajak diharapkan dapat mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Frekuensi pelanggaran pajak cenderung meningkat ketika penerapan pajafk tidak konsisten atau tidak memiliki pedoman yang jelas, bukan hanya disebabkan oleh penolakan wajib pajak untuk membayar. Penelitian oleh Rahmawati & Kamil (2023), Wicaksono (2018), dan Chrisita (2022) menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Bahri (2019), Nurhayadi *et al.* (2022), dan Rizkiani (2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Munculnya UMKM baru dapat berdampak pada tingkat pemahaman mereka tentang perpajakan. Dampak ini berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, wajib pajak UMKM perlu memiliki pemahaman yang baik, terutama dalam hal mengetahui peraturan perpajakan serta dalam melakukan perhitungan dan pembayaran pajak setiap bulannya. Penelitian sebelumnya Indrawan & Binemas (2018), Asyhari & Aryati (2023), Cahyani & Noviari (2019) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Hari (2018) yang menyatakan bahwa pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa faktor sebelumnya yang diduga oleh beberapa peneliti sebelumnya yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas**

## **Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Luwu Utara.**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Luwu Utara. Penelitian dilaksanakan di KP2KP Masamba karena adanya fenomena menurunnya pendapatan dari sektor UMKM yang diduga berkaitan dengan kepatuhan pajak. Objek penelitian adalah wajib pajak UMKM, dengan variabel dependen berupa kepatuhan pajak dan variabel independen meliputi kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), dan pemahaman pajak ( $X_3$ ). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sementara data sekunder diperoleh dari instansi pemerintah. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan melalui metode random sampling dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2019).

Instrumen penelitian diuji menggunakan validitas *Pearson Correlation* dan reliabilitas *Cronbach's Alpha* melalui aplikasi SPSS untuk menjamin keandalan data. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh simultan dan parsial antar variabel. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinieritas (VIF dan tolerance), serta heteroskedastisitas (uji Glejser). Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji t untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan pajak (Ghozali, 2018).

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur berdasarkan indikator seperti ketepatan waktu pembayaran, kepatuhan terhadap peraturan, dan kesadaran atas jatuh tempo pembayaran (Mardiasmo, 2018). Kualitas pelayanan petugas pajak diukur melalui persepsi wajib pajak terhadap efektivitas layanan, jumlah keluhan, dan perubahan perilaku pelaporan. Sanksi perpajakan mencakup aspek edukatif, ketegasan, dan sanksi bunga. Sementara itu, pemahaman pajak mengacu pada kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menerapkan ketentuan dalam PP No. 23 Tahun 2018. Seluruh indikator ini dikembangkan dengan mengadopsi instrumen penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya (Darmanto, 2018)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Kode Instrumen	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )	X1.1	0,499	Valid
		X1.2	0,557	Valid
		X1.3	0,515	Valid
		X1.4	0,521	Valid
		X1.5	0,529	Valid
2	Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	X2.1	0,493	Valid
		X2.2	0,536	Valid
		X2.3	0,538	Valid
		X2.4	0,591	Valid
		X2.5	0,534	Valid
3	Pemahaman Pajak ( $X_3$ )	X3.1	0,617	Valid
		X3.2	0,546	Valid
		X3.3	0,572	Valid
		X3.4	0,686	Valid
		X3.5	0,706	Valid
		X3.6	0,693	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ( $Y$ )	Y.1	0,342	Valid
		Y.2	0,618	Valid
		Y.3	0,439	Valid
		Y.4	0,543	Valid
		Y.5	0,445	Valid
		Y.6	0,568	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai  $r$  *Pearson Correlation* dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian ini terbukti valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

#### 2) Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )	0,629	Reliabel
2.	Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	0,771	Reliabel
3.	Pemahaman Pajak ( $X_3$ )	0,699	Reliabel
4.	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ( $Y$ )	0,663	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025

Tabel 2 menunjukkan masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap instrumen dengan perolehan nilai yang lebih besar dari 0,60. Nilai tersebut menunjukkan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X <sub>1</sub>	100	20	25	22.71	1.892
X <sub>2</sub>	100	20	25	22.88	1.799
X <sub>3</sub>	100	25	30	27.43	1.929
Y	100	25	30	27.25	1.991

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel kepatuhan pajak (Y) memiliki nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 25. Variabel kepatuhan pajak diukur dengan 6 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 27,25. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari 100 UMKM memiliki kepatuhan pajak yang baik dikarenakan kecenderungan nilai rata-rata mendekati nilai maksimumnya. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan pajak sebesar 1,991 lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, artinya sebaran data terkait dengan kepatuhan pajak sudah merata.

Variabel kualitas pelayanan petugas pajak (X<sub>1</sub>) memiliki nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 25. Variabel kualitas pelayanan petugas pajak yang diukur dengan 5 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 22,71. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari 100 UMKM sudah mendapatkan pelayanan pajak yang baik dikarenakan kecenderungan nilai rata-rata mendekati nilai maksimumnya. Nilai standar deviasi variabel kualitas pelayanan petugas pajak 1,892 lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, artinya sebaran data terkait dengan kepatuhan pajak sudah merata.

Variabel sanksi perpajakan (X<sub>2</sub>) memiliki nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 25. Variabel sanksi perpajakan yang diukur dengan 5 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 22,88. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari 100 UMKM sudah jera terhadap sanksi pajak yang diberikan apabila telat atau tidak mematuhi perpajakan yang berlaku dikarenakan kecenderungan nilai rata-rata mendekati nilai maksimumnya. Nilai standar deviasi variabel sanksi perpajakan 1,799 lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, artinya sebaran data terkait dengan kepatuhan pajak sudah merata.

Variabel pemahaman pajak (X<sub>3</sub>) nilai minimum sebesar 25 dan nilai maksimum sebesar 30. Variabel pemahaman pajak yang diukur dengan 6 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 27,43. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari 100 UMKM sudah paham akan peraturan perpajakan yang berlaku dikarenakan kecenderungan nilai rata-rata mendekati nilai

maksimumnya. Nilai standar deviasi variabel pemahaman pajak 1,929 lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata, artinya sebaran data terkait dengan kepatuhan pajak sudah merata.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang perlu dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Berikut merupakan hasil yang diperoleh dari ketiga pengujian tersebut.

#### 1) Uji Normalitas

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

Kolmogorov Smirnov	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,140

Sumber: Data diolah, 2025

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi atau koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,140 yaitu lebih besar dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 2) Uji Multikolinearitas

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X <sub>1</sub> )	0,576	1.738
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	0,575	1.739
Pemahaman Pajak (X <sub>3</sub> )	0,556	1.800

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 5 menunjukkan nilai *tolerance* dan *VIF* dari masing-masing variabel kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman pajak. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai dari *VIF* keseluruhan variabel independen lebih kecil dari 10 sehingga model persamaan regresi bebas dari adanya multikolinearitas.

#### 3) Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	t	Nilai sig.
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X <sub>1</sub> )	-0,143	0,887
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	-1,129	0,262
Pemahaman Pajak (X <sub>3</sub> )	1,361	0,177

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Berdasarkan semua uji asumsi klasik yang telah terpenuhi mengindikasikan model regresi layak untuk pengujian lebih lanjut.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,864	2,441		3,222	0,002
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0,111	0,110	0,106	1,012	0,314
Sanksi Perpajakan	0,250	0,116	0,225	2,160	0,033
Pemahaman Pajak	0,407	0,110	0,394	3,708	0,001

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7 dapat dibuat rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,864 + 0,111(X_1) + 0,250(X_2) + 0,407(X_3)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 7,864 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), dan pemahaman pajak ( $X_3$ ) sebesar nol, maka kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 7,864. Hal ini menunjukkan bahwa memang benar kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan jika kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman pajak sebesar nol, maka kepatuhan wajib pajak terbilang efektif.
- 2) Nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) variabel kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,111. Hal ini menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan petugas pajak bertambah satu satuan, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,111. Ini memiliki artian jika kualitas pelayanan petugas pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.
- 3) Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,250. Hal ini menunjukkan apabila nilai sanksi perpajakan bertambah satu satuan, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,250. Ini memiliki artian jika sanksi perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

- 4) Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) variabel pemahaman pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,407. Apabila nilai pemahaman pajak bertambah satu satuan, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,407. Ini memiliki artian jika pemahaman pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.631 <sup>a</sup>	.398	.380	1.56887

**a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3**

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,380. Kemampuan variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), dan pemahaman pajak ( $X_3$ ) memengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) sebesar 38 persen, sedangkan sisa 62 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.460	3	52.153	21.189	0,001 <sup>b</sup>
	Residual	236.290	96	2.461		
	Total	392.750	99			

**a. Dependent Variable: Y**

**b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3**

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 9 diperoleh nilai signifikansi F yaitu sebesar 0,001. Tingkat signifikan lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, sehingga model analisis layak digunakan pada penelitian ini. Hasil tersebut berarti kualitas pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), pemahaman pajak ( $X_3$ ), secara simultan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

## Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.864	2.441		3.222	.002
X <sub>1</sub>	.111	.110	.106	1.012	.314
X <sub>2</sub>	.250	.116	.225	2.160	.033
X <sub>3</sub>	.407	.110	.394	3.708	.001

Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil output SPSS, maka hasil Uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang diajukan, variabel kualitas pelayanan petugas pajak memperoleh tingkat signifikan sebesar 0,314. Nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan 5 persen ( $0,314 > 0,05$ ) dengan arah koefisien regresi ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,111. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ( $H_1$ ) pertama ditolak.

- 2) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang diajukan, variabel sanksi perpajakan memperoleh tingkat signifikan sebesar 0,033. Nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan 5 persen ( $0,033 < 0,05$ ) dengan arah koefisien regresi ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,250. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ( $H_2$ ) kedua diterima.

- 3) Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang diajukan, variabel pemahaman pajak memperoleh tingkat signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan 5 persen ( $0,001 < 0,05$ ) dengan arah koefisien regresi ( $\beta_3$ ) bernilai positif sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ( $H_3$ ) ketiga diterima.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,111 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,314 lebih besar dari nilai taraf nyata 0,05 yang berarti

$H_1$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak UMKM Luwu Utara. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik atau buruknya kualitas pelayanan petugas pajak, maka tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019), Astria & Wulandari (2024), Yati (2024), Yuliatric & Fauzi (2020), dan Sulistyowati *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini terjadi karena wajib pajak tidak menjadikan kualitas pelayanan petugas pajak sebagai tolak ukur dalam kepatuhan membayar pajak. Oleh sebab itu, baik buruknya kualitas pelayanan petugas pajak tidak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM Luwu Utara. Meskipun kualitas pelayanan penting, mungkin terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya seperti adanya pemahaman tentang pajak, tingkat pendidikan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,033 lebih kecil dari nilai taraf nyata 0,05, yang berarti  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin efektif sanksi perpajakan di sosialisasikan, maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM Luwu Utara.

Sanksi perpajakan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang mendukung konsep kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam TPB. Jika wajib pajak merasa bahwa sanksi perpajakan bertujuan untuk mendorong mereka mematuhi peraturan perpajakan, maka hal ini akan berfungsi sebagai antisipasi terhadap konsekuensi yang mungkin timbul akibat ketidakpatuhan. Ini akan memunculkan keyakinan kontrol yang pada akhirnya mendorong niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka. Dalam konteks teori atribusi, sanksi perpajakan dianggap sebagai faktor eksternal yang memengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai upaya untuk menghindari sanksi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astria (2024), Rianti & Hidayat (2021), Citra Dewi *et al.* (2021), Nurhayati & Witono (2022), Faidani *et al.* (2023), Toniarta & Merkusiwati (2023), Siregar *et al.* (2024), Andreansyah & Farina (2022), Zulma (2020), Cahyani & Noviari (2019), dan Putra (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel pemahaman pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai taraf nyata 0,05, yang berarti  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Luwu Utara. Dengan pemahaman pajak yang lebih baik, tidak hanya membuat wajib pajak

merasa percaya diri dalam memenuhi kewajibannya, namun juga merasa lebih didukung dan dihargai oleh otoritas pajak. Hal seperti inilah yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan memperkuat hubungan antara pemerintah dalam upaya mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

Hasil ini mendukung konsep TPB yang menyatakan bahwa ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang mendalam, mereka cenderung mengembangkan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Teori atribusi menggolongkan pemahaman pajak sebagai faktor internal yang menunjukkan bahwa cara individu menafsirkan kewajiban perpajakan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Wajib pajak yang melihat pajak sebagai kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat cenderung lebih patuh, sedangkan mereka yang memandang pajak sebagai beban atau ketidakadilan mungkin akan menghindari kewajiban tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianti & Hidayat, (2021), Lestary et al. (2021), Angelia & Arfamaini (2024), Yuniarti et al. (2022), Hidayati et al. (2023), Sulistyowati et al (2024), Adawiyah et al. (2023), Siti et al. (2021), Idel Eprianto (2023), Maili (2022) dan Indrawan & Binekas (2018), dan Indrawan & Binekas (2018) menunjukkan bahwa pemahaman pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian statistik dan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- 1) Kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Luwu Utara.
- 2) Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Luwu Utara.
- 3) Pemahaman Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Luwu Utara.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature Review: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(9), 2310–2321. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.812>
- Andi Mulia Saleh, Risa Rukmana, S. J. R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan. *Journal of Management*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v4i2.1175>
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19:

- Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 349–366. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1597>
- Angelia, L., & Arfamaini, R. (2024). The Influence of Tax Rates, Taxpayer Awareness, Taxpayer Knowledge and Understanding, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance as MSMEs in the West Surabaya Region. *Proceeding Accounting, Management, Economics Uniska*, 1(1), 445–457.
- Astria, Y. M., & Wulandari, S. (2024). The Influence of the Strictness of Tax Sanctions, the Level of Public Trust in the Government, the Quality of Services, the Level of Awareness, and Subjective Norms on Taxpayer Compliance in Increasing APBN Revenue (Case Study at KPP Pratama South Cikaran). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(2), 1–23.
- Asyhari, F., & Ttitik Aryati. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1715–1724. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16263>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26, 1885–1911. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v26.i03.p08>
- Charviany, M. F. A., Tarmidi, D., & Fadjarenie, A. (2024). The Influence of Tax Services, Tax Rates and Tax Sanctions on Male and Female MSMe Taxpayer Compliance (Case Study of Individual Taxpayers MSMEs in Tanah Abang Market). *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 5(1), 154–166. <https://doi.org/10.38142/ijesss.v5i1.991>
- Chrisita, L. dan K. (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sansksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(11), 1–20.
- Citra Dewi, R., Agus Petra, B., Yamasitha, Y., Agusti, A., & Br Tungkir, A. J. (2021). The Effect of Taxation Socialization, Understanding Taxation, Tax Rates, and Tax Sanction on Tax Compliance in Msme Padang City. *Journal of Accounting and Finance Management*, 1(6), 330–342. <https://doi.org/10.38035/jafm.v1i3.42>
- Cynthia, I., Umiyati, I., & Kurniawan, A. (2022). the Influence of Tax Incentives, Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Umkm Taxpayer Compliance During the Pandemic. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 3, 67–77. <http://www.ojs.stiesa.ac.id/index.php/jtar/article/download/1206/458>
- Darmanto, S. (2018). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Atas PP No. 46 Tahun 2013 dan Implementasi Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Binjai*.
- Dharmayanti, N. (2023). The Effect Of Tax Office Service Quality And Taxpayer Income On Land And Building Tax Compliance. *JAK (Jurnal Akuntansi Kajian*

- Ilmiah Akuntansi*, 10(1), 48–64. <https://doi.org/10.30656/jak.v10i1.4927>
- Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercuri Buana*, 9(1), 82–95. <https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th Ed.)*. Badan Penerbit Undip.
- Hidayati, B., Utami, I. S., & Hermanto, F. (2023). Tax Knowledge and Appropriate Tax Technology on Tax Compliance: Study on MSME in Batam City. *Business and Social Science (IJEMBIS) Peer-Reviewed-International Journal*, 3(3), 1154–1163. <https://doi.org/10.59889/ijembis.v3i3.273>
- Idel Eprianto. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 21(1), 71–76. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM Understanding of Taxes and Knowledge of Taxes on Compliance with SME Taxpayers. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 6(3), 419–428. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/jrak.v6i3.14421>
- Irawan, R. A., & Putri, A. (2022). The Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Umkm Selama Masa Pandemi Covid-19. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 99–108. <https://doi.org/10.33558/jrak.v13i2.3244>
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31. <https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188>
- Kusumawardhani, A., Gunawan, F. K., Sany, S., Tjondro, E., & Eoh, T. S. (2024). Tax Service Quality and Digital Tax Implementation for MSME Tax Compliance in Surabaya. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.9744/ijobp.3.1.53-62>
- Lempoy, G. M. M. B. (2025). Analisis Hukum Terhadap Dampak Reformasi Pajak Pada Pelaku Usaha Mikro kecil, dan Menengah di Kota Manado. *Fakultas Hukum Unsrat*, 15(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/60459>
- Lestary, S. R., Sueb, M., & Yudianto, I. (2021). The Effect of Tax Fairness, Tax Socialization and Tax Understanding on Tax Compliance: A Study on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). *Journal of Accounting Auditing and Business*, 4(1), 87–99. <https://doi.org/10.24198/jaab.v4i1.31998>
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). the Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance At Bapenda Riau Province. *Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 40–59.
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Sanksi Pajak , Tarif Pajak ,

- dan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 13553–13562.
- Maria, I. (2020). Pengaruh Tax Amnesty, Tarif Pajak Dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Thesis*, 1–135.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. . (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1). <https://doi.org/10.52062/jakd.v14i1.1446>
- Negara, H. K. S., & Purnamasari, D. I. (2018). the Influence of Taxation Knowledge and Tax Awareness on Umkm To Taxpayer Compliance in the Special Province of Yogyakarta. *Research in Management and Accounting*, 1(2), 85–91. <https://doi.org/10.33508/rima.v1i2.2594>
- Nona Dince, M., & Nona Desy, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2036–2044.
- Nugroho, L., Hidayah, N., Ali, A. J., & Badawi, A. (2020). E-Commerce to Improve Homemaker Productivity (Women Entrepreneur Empowerment at Meruya Utara, Kembangan District, West Jakarta, Indonesia). *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 1(1), 13–24. <https://doi.org/10.37680/amalee.v1i01.166>
- Nurhayadi, W., Rahmat, A., & Subroto, D. I. (2022). the Effect of Tax Collectors, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. *Jurnal Ekonomi*, 11(02), 1001–1012. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Nurhayati, D. M., & Witono, B. (2022). the Effect of Tax Understanding, Tax Rates, Tax Incentives and Tax Sanctions on Tax Payers Compliance of Msme in Ngawi During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.38043/jiab.v7i1.3563>
- Pramudianti, M. (2023). The influence of tax knowledge, tax sanctions and taxpayer awareness on msme taxpayer compliance (an empirical study on registered msme at KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya City). *CEBONG Journal* , 02(03), 132–139. [www.plus62.isha.or.id/index.php/cebong](http://www.plus62.isha.or.id/index.php/cebong)
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan. *Jurnal Eksplorasi Akunansi*, Vol. 1(3), 1293–1306. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/11>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12. <https://doi.org/10.35838/jrap.v7i01.1212>
- Putra, K. V. P., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), 166. <https://doi.org/10.23887/jap.v12i1.30824>

- Rachmawati, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajaknusaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM ) Di Pamekasan *The influence of leadership style and organizational culture on the performance of sub-district employees* . 03(10), 22–29.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKUNTANSI DEWANTARA*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>
- Rahmawati, R., & Kamil, I. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Margin: Jurnal Lentera Managemen Keuangan*, 1(02), 85–93. <https://doi.org/10.59422/margin.v1i02.125>
- Ratna Wulandari. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 15(1), 86–103. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i1.120>
- Rianti, R., & Hidayat, N. (2021). the Influence of Tax Knowledge, Tax Justice, and Tax Sanctions on the Tax Compliance in Msme Taxpayers in West Bandung District. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(1), 1.
- Rizkiani, N. (2022). the Effect of Taxpayer Awareness, Quality of Service, and Tax Penalties on Taxpayer Compliance At Samsat Bersama Office in the East Jakarta. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 1(2), 127–137. <https://doi.org/10.53067/ijomral.v1i2.14>
- Safitri, E. yulia. (2022). Effect of taxpayer awareness, tax knowledge, quality of tax service, and tax sanctions on compliance with property tax. *Entrepreneurship and Small Business Research*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.55980/esber.v1i1.14>
- Saputri, V. (2019). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.35906/jep01.v5i1.334>
- Simanjuntak, O. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm dalam membayar pajak di kota medan 1. 8(2), 55–65.
- Siregar, H., Hati, R. P., & Yarlis, Y. F. (2024). The Influence of Understanding Taxation and Tax Sanctions on MSME Taxpayer Compliance in Bengkulu District. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(2), 2977–2993.
- Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179. <http://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/26/27>
- Siti, K., Harry, B., & Irawati, W. (2021). ORANG PRIBADI Abstrak. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, 4(2), 183–195.

- Subekti, K. V., & Tarigan, M. T. H. (2023). The Influence of Taxation Knowledge, Taxpayer Morale and Taxpayer Awareness on MSME Taxpayer Compliance in Jakarta with Tax Sanctions as Moderation. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(08), 365–373. <https://doi.org/10.36348/sjef.2023.v07i08.001>
- Sulistianingtyas, V., Rosidi, R., & Subekti, I. (2018). A Perspective of Theory of Planned Behavior and Attribution Theory for PBB P2 Taxpayer Compliance in Probolinggo. *Journal of Accounting and Business Education*, 2(2), 320–347. <https://doi.org/10.26675/jabe.v2i2.11232>
- Sulistiyowati, Rusli, D., Chusnah, F. N., Supriati, D., & Annisa, A. (2024). Taxpayer Compliance of MSME: The Role of Tax Knowledge, Tax Office Service Quality, and Trust in the Government. *Taxation and Public Finance*, 1(2), 61–70. <https://doi.org/10.58777/tpf.v1i2.230>
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). The Effect of Trust in Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanction on Individual Taxpayer Compliance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 4955–4967. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Wicaksono, R. A., Nazar, M. R., & Kurnia. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Sumedang Tahun 2017). *E-Proceeding of Management*, 5(1), 820–827.
- Wijayanti, W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Umkm Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada UMKM Yang Terdaftar Pada Dinas Koperasi Kabupaten Pati ). *Jurnal Ekonomi*.
- Yati, A. (2024). As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 3(3), 1806–1818. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i4.343>
- Yosi Yulia, Ronni Andri Wijaya, D. P. S. M. A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Yuliatic, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen ( ABM )*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>
- Yuniarti, E., Rachman, A. A., Dewi, D. N., & Kurniawan, H. (2022). The effect of tax penalty, perceptions of fairness, and tax knowledge on tax compliance on MSME taxpayers in agricultural sector. *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science*, 05(12), 57–63. [www.ijlrhss.com](http://www.ijlrhss.com)
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>