

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PELAKU UMKM DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI ERA NEW NORMAL

(Studi Kasus Wajib Pajak Badan Pelaku UMKM Kota Denpasar)

I Made Sudiartana¹

Made Christin Dwitrayani²

I Putu Mega Juli Semara Putra³

Universitas Mahasaraswati Denpasar

Universitas Triatma Mulya

email: artaguz85@unmas.ac.id¹, christin.dwitrayani@triatmamulya.ac.id²,
megaebat@unmas.ac.id³

Abstract

MSME taxpayer is a source of state income which makes a large contribution to the Indonesian economy. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax rates, tax sanctions, and service quality on the compliance of MSME taxpayers in Denpasar City in the new normal era. The population in this study were all MSME taxpayers registered at KPP Pratama West Denpasar and KPP Pratama East Denpasar. Sample determination using the G-Power application with proportional stratified random sampling technique. The number of samples used was 138 MSME taxpayers registered at KPP Pratama West Denpasar and KPP Pratama East Denpasar. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that tax awareness, tax socialization, tax sanctions and tax service quality have a positive effect on taxpayer compliance, while tax rates have no effect on taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer awareness, tax socialization, tax rates, tax sanctions, service quality, taxpayer compliance

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UMKM total saat ini terdapat 64,19 juta UMKM yang tersebar di seluruh Indonesia dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,97% atau senilai Rp 8.573,89 triliun. Kontribusi yang tergolong cukup besar, namun tidak diiringi dengan kesadaran dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dari 64,19 juta UMKM yang ada di Indonesia hanya 2,3 juta

UMKM yang baru terdaftar sebagai wajib pajak serta memiliki kepatuhan akan wajib pajak. Kurangnya kesadaran akan wajib pajak serta peran pemerintah dalam meningkatkan kontribusi UMKM beberapa tahun ini sangat harus diperhatikan. mengingat pada beberapa waktu terakhir Indonesia sedang mengalami krisis ekonomi akibat pandemic covid-19.

Selama pandemic covid beberapa waktu yang lalu, salah satu daerah yang terdampak sangat keras

adalah Provinsi Bali. Bali merupakan salah satu sektor pariwisata yang ada di Indonesia, dimana hampir sebagian besar pendapatan yang didapat berasal dari sektor pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistik Bali Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali periode Januari-Desember 2021 hanya tercatat sebanyak 51 kunjungan, dimana ini turun 99,995% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya yaitu tercatat sebanyak 1.069.473 kunjungan. Dengan adanya pandemic ini tentunya Bali kehilangan sebagian besar pendapatannya selain itu ada banyak pihak juga yang terkena imbasnya salah satunya adalah para pelaku UMKM yang bergerak di bisnis pariwisata, seperti restaurant, spa, toko souvenir dan masih banyak UMKM lainnya.

Penurunan yang cukup signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Denpasar pada tahun 2019 yang bertepatan dengan adanya pandemic Covid-19 ini. Presentase kepatuhan wajib pajak UMKM yang berfluktuatif dari 2018 sampai 2022 serta banyaknya UMKM yang belum menjadi wajib pajak menyebabkan penerimaan pajak dari sektor UMKM di Denpasar menjadi belum maksimal. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari sektor UMKM, terutama setelah pandemic covid ini berakhir. Penerimaan negara merupakan tolak ukur yang paling mempengaruhi dalam pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak haruslah selalu ditingkatkan. Meningkat atau tidaknya suatu penerimaan pajak sangatlah tergantung dari tingkat kepatuhan

wajib pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Rahayu, 2010:139). Masih banyak para pelaku UMKM yang tidak memiliki kepatuhan wajib pajak ini, hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM diantaranya yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Menurut Septriani dan Yogantara (2020) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Maghriby dan Ramdani (2020) Kesadaran wajib pajak adalah kondisi pada saat wajib pajak mengetahui, memahami dan mengerti tentang kewajiban perpajakan berupa pelaporan dan penyetoran pajak secara mandiri, sebagai penerapan peraturan perpajakan yang sesuai. Di Indonesia saat ini kesadaran membayar pajak masih sangat kurang, terutama bagi para pelaku UMKM. Hal itu bisa dibuktikan dari data yang ada, dimana dari sekitar 60 juta pelaku UMKM hanya baru 2 juta UMKM yang terdaftar dan sadar akan kewajibannya membayar pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini terjadi karena banyaknya wajib pajak yang menganggap bahwa dengan membayar pajak hanya akan

mengurangi keuntungan atau gaji yang mereka terima. Hasil penelitian Kartikasari dan Yadnyana (2020), Riadita dan Saryadi (2019), dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari Yunia dkk (2021), Hapsari dan Ramayanti (2022), dan Septriani dan Yogantara (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat agar mengetahui tentang segala hal yang berkaitan dengan perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Sugeng Wahono, 2012:80). Sosialisasi merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak melalui kantor pelayanan pajak dengan tujuan untuk memberikan informasi terkait pajak dalam upaya meningkatkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan dapat mengubah persepsi masyarakat. Apalagi dengan teknologi yang ada saat ini, tentunya sosialisasi akan menjadi lebih mudah asalkan media serta teknologi yang digunakan sudah tepat. Hasil penelitian Maxuel dan Primastiwi (2021), Anggriawan (2020), dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari Listiyowati dkk (2021), Yulia dkk (2020), dan Septiani dkk (2019)

menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak adalah suatu dasar pengenaan pajak yang biasanya berupa presentase terhadap objek pajak. Menurut Cahyani dan Noviani (2019) Tarif pajak adalah persentase yang digunakan sebagai dasar dalam menghitung jumlah pajak yang harus disetor. Penurunan tarif Final UMKM dari 1% menjadi 0,5% menunjukkan bahwa tarif pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan WP. Menurut Marasabessy (2020) Tarif pajak adalah suatu penetapan atau presentase berdasarkan undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan dipungut oleh Wajib Pajak. Penurunan tarif pajak seharusnya menjadi dorongan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun mengingat sebelumnya kita sedang mengalami krisis ekonomi di karenakan pandemic yang menyebabkan banyaknya UMKM yang tidak bisa beroperasi, hal ini menjadi salah satu pemicu masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Dwitrayani (2020), Cahyani dan Noviani (2019), dan Septyani dkk (2020) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari Maili (2022), dan Romansyah (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Iriyanto dan Rohman (2022), Deo dkk (2022), dan Taffy (2019) menunjukkan bahwa tarif

pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah bentuk pencegahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengatasi wajib pajak yang melanggar aturan pajak yang berlaku serta dengan adanya sanksi diharapkan wajib pajak akan mengikuti ketentuan yang sudah berlaku. Sanksi pajak merupakan salah satu alat pemerintah untuk mencegah serta meminimalisir pelanggaran yang dilakukan oleh para wajib pajak, serta diharapkan dapat memberikan efek jera. Dimana secara tidak langsung wajib pajak akan memandang jika sanksi pajak akan lebih merugikan, sehingga lebih baik jika wajib pajak mematuhi segala ketentuan dan aturan yang berlaku. Hasil penelitian Hendrawati dkk (2021), Kartikasari dan Yadnyana (2020), Cahyani dan Noviani (2019), Yuliati dan Fauzi (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari Maxuel dan Primastiwi (2021), Yunia dkk (2021), dan Saraswati dkk (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Iriyanto dan Rohman (2022) menyatakan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam era digital ini pemerintah memanfaatkan teknologi dalam pelayanan pajaknya. Dimana wajib pajak dapat mengakses serta mengurus pajak secara online sehingga dapat mempermudah dalam

pelaksanaan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM serta dapat meningkatkan pendapatan pemerintah dalam sektor perpajakan dan tentunya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat (wajib pajak). Hasil penelitian Septyani dkk (2020), Yunia dkk (2021), Iriyanto dan Rohman (2022) dan Riadita dan Saryadi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari Yuliati dan Fauzi (2020), Maili (2022), dan Listiyowati dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil beragam (*research gap*) serta fenomena yang menunjukkan persentase kepatuhan wajib pajak yang mengalami fluktuasi selama 5 tahun terakhir menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu akan bermanfaat untuk mengkaji ulang temuan ini mengenai kepatuhan wajib pajak dengan mengendalikan faktor-faktor seperti kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak. Kajian ini dilakukan terhadap wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur dengan tujuan untuk mengetahui faktor faktor yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori Atribusi adalah teori yang menjabarkan tentang sikap diri sendiri maupun orang lain yang terjadi karena dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner dan rekan pada tahun 1974. Menurut Artamawan (2020) Teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk mengetahui apakah sikap atau perilaku seorang individu disebabkan secara internal atau eksternal. Teori Atribusi mencoba untuk menjelaskan bahwa seseorang melakukan sesuatu itu disebabkan terdapat pengaruh dari faktor internal dan/atau eksternal. Faktor internal yang dimaksud disini dapat didefinisikan sebagai faktor yang bersumber dari dalam pribadi masing-masing. Faktor internal biasanya berasal dari keadaan psikologis seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan sesuatu.

Teori Perilaku Terencana (*Teori Of Planned Behavior*)

Teori ini dikembangkan oleh Azjen pada tahun 1988, dimana teori ini merupakan penyempurnaan dari teori yang dikembangkan oleh ia sendiri yakni *Theory Reasoned Action* (TRA). Menurut Dwiyantri, 2020, *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu diantaranya:

- 1). *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs*

strength and outcome evaluation).

- 2). *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*).
- 3). *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Teori Perilaku Terencana menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan suatu pokok penting yang mampu memprediksi suatu perbuatan. Sikap terhadap perilaku dalam teori ini menjelaskan bahwa apabila akibat dari konsekuensi dari tindakan atau perilaku yang dilakukan positif bagi dirinya, maka semakin besar tindakan atau perilaku tersebut akan dilakukan. Teori ini mempengaruhi. Menurut (Darmawan & Pusposari, 2018) norma subjektif merupakan harapan normative yang diyakini satu individu atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku dan memotivasi seseorang untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Norma subjektif berhubungan dengan tekanan sosial yang dihadapi oleh suatu individu dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan atau perilaku tertentu. Kemudian ada control perilaku yang mencakup keyakinan individu terhadap keberadaan hal hal yang mendukung atau menghambat tindakan dan

perilaku yang mereka lakukan serta seberapa kuat hal hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara Wibowo dkk (2022). Kesadaran wajib pajak berasal atau timbul dari diri manusia, dimana hal ini berkaitan dengan *Behavioral beliefs*. Keyakinan akan hasil yang akan diperoleh kemudian menjadi pertimbangan dalam menentukan tindakan atau perilaku. Apabila seorang wajib pajak paham akan pajak serta kontribusinya dalam pembangunan. Maka secara sadar dengan hasil yang nantinya mereka akan dapatkan, mereka akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kesadaran wajib pajak memberikan konsekuensi yang logis bagi wajib pajak, yakni menciptakan kerelaan untuk memenuhi kewajibannya dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah sebagai kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan nasional. Oleh sebab itu semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh penelitian Kartikasari dan Yadnyana (2020), Hapsari dan Kholis (2020), dan Yulianti (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin seseorang sadar dan tau akan

kewajibannya dalam melakukan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 1 adalah sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh aparat pajak dalam rangka menyampaikan atau memberikan informasi mulai dari sistem, tata cara maupun hal hal lain terkait pajak, dengan tujuan agar wajib pajak tentang kewajibannya. Sosialisasi ini berkaitan dengan norma subjektif, dimana sosialisasi ini memiliki peran untuk memberikan dorongan, informasi, serta motivasi kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu kurangnya pengetahuan, wawasan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparat pajak, atau sosialisasi yang tidak tepat sasaran sehingga akhirnya menyebabkan mereka tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan semestinya. Sosialisasi pajak juga membantu meningkatkan pengetahuan wajib pajak terkait pentingnya membayar pajak serta tujuan dilakukannya pemungutan pajak. Dengan masyarakat tau fungsi dan tujuan pajak dengan jelas, maka mereka akan termotivasi dan bertindak

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maxuel dan Primastiwi (2021), Anggriawan (2020), dan Yulianti (2022) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan dilakukannya sosialisasi terkait perpajakan, maka diharapkan masyarakat akan lebih tau dan paham terkait pajak dan fungsinya sehingga nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

3. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm

Tarif pajak adalah besarnya jumlah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak, dimana bentuk dari tarif pajak ini berupa persentase. Berdasarkan teori perilaku terencana, tarif pajak sangat berkaitan erat dengan norma subjektif. Penurunan tarif pajak yang dilakukan oleh pemerintah pada tahun 2018 menjadi 0,5% memberikan dorongan bagi para wajib pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena tarif sebelumnya sebesar 1% yang dinilai kurang adil, terutama bagi para pelaku UMKM yang memiliki omset rendah. Penurunan tarif pajak tersebut merupakan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM dengan peredaran bruto

dibawah 4,8. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riyanto dan Rohman (2022), Deo dkk (2022), dan Taffy (2019) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin rendah tarif pajak yang diberlakukan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 3 adalah sebagai berikut:

H3: Tarif Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm

Sanksi pajak adalah suatu bentuk pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah kepada wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam teori perilaku terencana, sanksi pajak berkaitan erat dengan kontrol perilaku. Dampak yang ditimbulkan apabila melanggar ketentuan perpajakan yaitu sanksi berupa denda atau kenaikan, serta pidana atau kurungan tergantung ketentuan perpajakan yang dilanggar. Ketegasan pelaksanaan sanksi bagi para pelanggar diharapkan dapat memberikan efek jera. Dampak yang diperoleh jika melanggar ketentuan perpajakan sangat membebani terutama bagi wajib pajak. Dampak tersebut kemudian membentuk perilaku atau tindakan wajib pajak yang patuh akan melaksanakan kewajibannya. Menurut penelitian yang dilakukan penelitian oleh Hendrawati dkk (2021), Kartikasari dan Yadnyana (2020), Cahyani dan Noviani (2019), Yulianti

dan Fauzi (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemberian sanksi yang tegas diharapkan mampu memberi efek jera bagi para wajib pajak yang enggan atau belum memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 4 adalah sebagai berikut:

H4: Sanksi Pajak berpengaruh berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Ukm

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak, dalam hal ini bagaimana kantor pajak melayani secara maksimal serta mampu menyelesaikan masalah atau kendala kendala yang dihadapi oleh wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak karena Wajib Pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014) Dalam teori perilaku terencana, kualitas pelayanan ini berkaitan erat dengan norma subjektif. Semakin baik pelayanan yang dilakukan maka

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik bukan hanya terkait sikap dan sifat seorang fiskus, melainkan menyangkut sarana dan prasarana yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian yang dilakukan penelitian oleh Septyani dkk (2020), Yunia dkk (2021), Iriyanto dan Rohman (2022) dan Riadita dan Saryadi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 5 adalah sebagai berikut:

H5: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur. Objek dalam penelitian ini adalah para pelaku Usaha Kecil Mikro Menengah (UMKM) di Kota Denpasar. Besar sampel dihitung menggunakan aplikasi *G-Power* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 138 sampel. Penentuan sampel menggunakan metode *proportional stratified random sampling*, dengan membagi populasi berdasarkan 2 proporsi yakni KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur.

TABEL 1
HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Variabel	Beta	t hitung	Sig.
Konstanta	6,238	2,710	0,008
Kesadaran Pajak (KS)	0,423	5,971	0,001
Sosialisasi Pajak (SOP)	0,180	3,359	0,001
Tarif Pajak (SP)	0,048	1,494	0,138
Sanksi Pajak (SP)	0,346	5,207	0,001
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)	-0,125	-1,995	0,048

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji t Tabel 1 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Varibel Kesadaran Pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,423, nilai t hitung sebesar 5,971 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₁ diterima.
- Varibel Sosialisasi Pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,180, nilai t hitung sebesar 3,350 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₂ diterima.
- Varibel Tarif Pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,048, nilai t hitung sebesar 1,494 dan nilai signifikansi sebesar 0,138 yaitu lebih besar dari 0,05 yang berarti tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₃ ditolak.
- Varibel Sanksi Pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t hitung sebesar 5,207 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti sanksi pajak berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₄ diterima.

- Varibel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,125, nilai t hitung sebesar -1,995 dan nilai signifikansi sebesar 0,048 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₅ ditolak.

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM Kota Denpasar Di Era New Normal

Hipotesis pertama menyatakan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Badan UMKM Kota Denpasar di Era New Normal. Variabel kesadaran pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,423, nilai t hitung sebesar 5,971 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H₁ diterima. Berkaitan dengan teori atribusi, kesadaran merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, faktor ini berasal dari dalam diri wajib pajak dan tidak dapat dipengaruhi oleh faktor dari luar.

Dalam teori perilaku terencana juga dijelaskan bahwa kesadaran berkaitan dengan sikap (*behavioral beliefs*), ketika wajib pajak sadar akan dampak pajak yang sangat penting, maka akan memicu timbulnya keyakinan serta pemikiran mengenai pentingnya patuh akan pajak, dan secara sadar akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila wajib pajak sadar dan mengetahui apa itu fungsi perpajakan, yakni sebagai pembiayaan negara, maka secara sukarela mereka akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Kartikasari dan Yadnyana (2020), Riadita dan Saryadi (2019), dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Umkm Kota Denpasar Di Era New Normal

Hipotesis kedua menyatakan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Badan UMKM Kota Denpasar di Era New Normal. Variabel sosialisasi pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,180, nilai t hitung sebesar 3,350 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_2 diterima. Teori atribusi menjelaskan bahwa sosialisasi pajak merupakan

salah satu faktor eksternal yang berasal dari luar, dimana faktor ini berasal dari luar diri wajib pajak, faktor ini dipengaruhi oleh tindakan pemerintah dalam melakukan sosialisasi terkait perpajakan. Dalam teori perilaku terencana juga dijelaskan bahwa sosialisasi pajak berkaitan norma subjektif (*normative beliefs*). Sosialisasi memberikan pengaruh dukungan bagi wajib pajak dalam melakukan tindakan perpajakan yang baik dan benar. Menurut Susanto dalam (Sugeng Wahono, 2012:80) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat agar mengetahui tentang segala hal yang berkaitan dengan perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Sosialisasi merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak melalui kantor pelayanan pajak dengan tujuan untuk memberikan informasi terkait pajak dalam upaya meningkatkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Sosialisasi akan memberikan pemahaman dan pengetahuan terhadap wajib pajak terkait tata cara perpajakan. Seperti yang kita ketahui bahwa pemahaman wajib pajak terkait perpajakan masih kurang sehingga hal tersebut mempengaruhi kepatuhan mereka, dengan adanya sosialisasi maka secara tidak langsung hal tersebut akan mempengaruhi mereka dan memberikan pemahaman kepada mereka bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh seluruh warga negara. Oleh sebab itu

sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maxuel dan Primastiwi (2021), Anggriawan (2020), dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Umkm Kota Denpasar Di Era New Normal

Hipotesis ketiga menyatakan tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak Badan UMKM Kota Denpasar di Era New Normal. Variabel tarif pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,048, nilai t hitung sebesar 1,494 dan nilai signifikansi sebesar 0,138 yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 ditolak. Tarif pajak merupakan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak, pengaruh ini berasal dari pemerintah, yakni dalam menentukan besar tarif kebijakan. Tarif pajak juga berkaitan dengan norma subjektif (normative beliefs), dimana penurunan tarif pajak memberikan pengaruh atau dukungan bagi wajib pajak untuk membayar pajak, tarif pajak yang menurun memberikan mereka keyakinan bahwa tarif tersebut telah diatur lebih ringan bagi wajib pajak.

Menurut Cahyani dan Noviari (2019) Tarif pajak adalah persentase yang digunakan sebagai dasar dalam menghitung jumlah pajak yang harus disetor. Penurunan tarif Final UMKM dari 1% menjadi 0,5% menunjukkan bahwa tarif pajak merupakan salah

satu faktor yang memengaruhi kepatuhan WP. Besarnya tarif pajak sering sekali menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan. Namun dalam penelitian ini ditemukan hasil bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat terjadi karena beberapa hal, dimana tarif pajak saat ini sebesar 0,5% masih dianggap terlalu tinggi sehingga wajib pajak merasa hal tersebut membebani dirinya. Alasan lainnya yakni karena berapapun besar tarif pajak mungkin tidak dapat dijadikan acuan, dikarenakan ada faktor lain yang mempengaruhi yakni kurangnya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak. Wajib pajak tidak mengetahui fungsi dari pembayaran pajak tersebut, sehingga menganggap bahwa berapapun besar tarif pajak hanya akan membebani mereka tanpa memberikan dampak yang baik bagi mereka. Hal inilah yang menyebabkan penurunan tarif pajak tidak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maili (2022), dan Romansyah (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4) Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Umkm Kota Denpasar Di Era New Normal

Hipotesis keempat menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Badan UMKM Kota Denpasar di Era New Normal. Variabel sanksi pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t hitung sebesar 5,207 dan nilai signifikansi

sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_4 diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis diterima. Teori atribusi menjelaskan bahwa sanksi pajak adalah salah satu faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak, yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka, sanksi pajak ini berasal dari kebijakan pemerintah dalam memberikan hukuman bagi pelanggar pajak. Teori perilaku terencana juga menjelaskan bahwa sanksi pajak berkaitan dengan kontrol perilaku (*control beliefs*). Sanksi pajak memberikan pilihan bagi wajib pajak untuk memilih patuh terhadap peraturan atau dikenakan sanksi, dimana sanksi ini bervariasi dan memiliki dampak yang lebih buruk. Hal ini kemudian mengontrol wajib pajak agar lebih patuh terhadap pajak daripada harus mengambil resiko terkena sanksi yang memiliki dampak kerugian lebih besar.

Sanksi pajak adalah bentuk pencegahan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam mengatasi wajib pajak yang melanggar aturan pajak yang berlaku serta dengan adanya sanksi diharapkan wajib pajak akan mengikuti ketentuan yang sudah berlaku. Sanksi pajak merupakan salah satu alat pemerintah untuk mencegah serta meminimalisir pelanggaran yang dilakukan oleh para wajib pajak, serta diharapkan dapat memberikan efek jera. Dimana secara tidak langsung wajib pajak akan memandang jika sanksi pajak akan lebih merugikan, sehingga lebih baik jika wajib pajak mematuhi segala ketentuan dan aturan yang berlaku. Hal inilah yang menyebabkan sanksi pajak dapat

meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sanksi, maka wajib pajak akan takut dan lebih memilih melaksanakan kewajibannya dengan sesuai daripada mendapatkan kerugian berupa denda dari sanksi pelanggaran mereka. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrawati dkk (2021), Kartikasari dan Yadnyana (2020), Cahyani dan Noviani (2019), Yulianti dan Fauzi (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Umkm Kota Denpasar Di Era New Normal

Hipotesis kelima menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Badan UMKM Kota Denpasar di Era New Normal. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,125, nilai t hitung sebesar -1,995 dan nilai signifikansi sebesar 0,048 yaitu lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_5 ditolak. Hal ini berarti bahwa hipotesis ditolak. Teori atribusi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh norma subjektif (*normative beliefs*), adanya pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak cenderung menilai kualitas pelayanan dengan positif. Hal ini akan berdampak dan

kemudian mempengaruhi mereka agar lebih patuh dalam membayar pajak, dikarenakan pelayanan yang baik memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak.

Menurut Yunia dkk (2021) pelayan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan ini dapat berupa banyak hal, seperti pelayanan yang diberikan petugas pajak, pelayanan online, maupun pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana. Peningkatan dalam berbagai bentuk pelayanan tersebut seharusnya memberikan dampak positif bagi kepatuhan wajib pajak, namun dalam penelitian ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh peningkatan pelayanan yang belum maksimal dan tidak diiringi dengan pendampingan terhadap wajib pajak. Pada saat ini digitalisasi telah banyak dilakukan dalam berbagai sektor, salah satunya pada sektor pajak berupa penyediaan layanan berbasis online berupa *e-SPT*, *e-form*, *e-filling*, *e-billing*, dan *e-faktur*. Penyediaan layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses berbagai layanan yang diperlukan dalam bentuk online tanpa harus datang ke kantor pajak. Namun penyediaan layanan online ini masih memiliki keterbatasan berupa perlunya jaringan internet yang kuat untuk menghindari pengisian ulang data dari awal dikarenakan terjadinya eror. Selain itu teknologi yang digunakan dalam sistem tersebut sudah jauh tertinggal dengan teknologi

yang ada pada saat ini, padahal banyak regulasi baru yang memerlukan penyesuaian dalam menu atau fitur aplikasinya.

Banyaknya masalah yang dihadapi oleh wajib pajak dalam mengakses pelayanan online tersebut memberikan persepsi negatif yang dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak mereka, karena mereka merasa bahwa peningkatan pelayanan yang telah diberikan tidak memberikan kemudahan bagi mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Peningkatan pelayanan yang diberikan terkesan tidak maksimal dikarenakan masih banyaknya masalah yang ditemui dalam pelaksanaannya, hal ini juga diungkapkan langsung oleh Ditjen Pajak (DJP) yang mengakui mengalami kesulitan dalam pengembangan aplikasi e-SPT. Selain itu kurangnya pendampingan terhadap wajib pajak dalam menggunakan layanan yang disediakan tersebut juga menjadi faktor menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Prosedur yang kurang lengkap serta keterbatasan informasi mengenai cara penggunaan yang disediakan dalam aplikasi online tersebut menyebabkan wajib pajak sering mengalami masalah. Faktor faktor inilah yang kemudian menyebabkan peningkatan pelayanan tersebut malah memberikan efek yang negatif dan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani dkk (2021), Zakiyah dan Indriastuti (2020), Rahmawan dan Primasari (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Adapun keterbatasan dan saran yang dapat diberikan bersumber dari analisa penelitian ini diantaranya:

- 1) Pada proses penyebaran kuisioner, terdapat kesulitan dalam menemukan sampel yang sesuai yakni wajib pajak Badan UMKM pada KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur, hal tersebut menyebabkan lamanya penyebaran kuisioner. Penelitian selanjutnya supaya memilih waktu yang tepat untuk penyebaran kuisioner yang berkisar pada awal hingga pertengahan bulan.
- 2) Permasalahan berkaitan dengan pemahaman serta pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak masih banyak dijumpai, wajib pajak yang ditemui masih belum memiliki pemahaman yang baik terkait pajak dan ketentuannya sehingga mempengaruhi kepatuhan mereka terhadap pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah atau menggunakan variable lain seperti pengetahuan serta pemahaman pajak sebagai variabel dependen atau moderasi untuk mengetahui lebih lanjut pengaruhnya ke dalam kepatuhan wajib pajak UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriawan, A. E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Omzet Penghasilan, Umur Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha, Mikro, Kecil Dan Menengah di Kabupaten Tegal.
- Cahyani, N. L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 1885. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p08>
- Darmawan, A. S., & Pusposari, D. (2018). Pengaruh Tarif, Kemudahan, Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Terkait PP 23 Tahun 2018). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya*.
- Deo, P. P., Pakpahan, Y., & Tambubolon, L. D. (2022). Pengaruh Tarif Pajak UMKM, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 3651–3662.
- Dwiyantari, M. C. (2020). Pengaruh Penerapan E-Billing System, E-Filing System Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Di Kota Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 10(2), 150–163.
- Hapsari, A., & Kholis, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor

- Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 56–67. <https://doi.org/10.18196/rab.040153>
- Hendrawati, E., Pramudianti, M., & Abidin, K. (2021). Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(1), 214–230. <https://doi.org/10.32670/fairvalu.e.v4i1.516>
- Iriyanto, S. M., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31. <http://ejournal.unisnu.ac.id/jra/>
- Kartikasari, N. L. G. S., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4). <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i04.p10>
- Listiyowati, L., Indarti, I., Setiawan, F. A., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1). <https://doi.org/10.30659/jai.10.1.41-59>
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Tumbusai*, 6(3), 13553–13562.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.161.369>
- Puspitasari, L. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan). *Faculty of Economics Riau University*, 2(2).
- Putra A.F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Modernisasi Sistem. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, 7(1), 1-12.
- Romansyah, D. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(3).
- Septyani, A. E., Sudiartana, I. M., & Mahaputra, I. N. K. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 2(2), 2716–2710.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan*

- Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Taffy, J. (2019). *Pengaruh Penerapan PP No 23 Tahun 2018 Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sidoarjo.* Universitas Katolik Widya Mandala.
- Wibowo, A. S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner*, 6(2), 1304–1317.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.681>
- Widiasih, D. N., & Wiagustini, N. L. P. (2019). Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 01(1), 29–38.
- Yulianti, L. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 46–53.
- Yuliati, 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>
- Yunia, N. N. S., Kusuma, I. N., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferens Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 3(1), 2716–2710.