

**AN EXPLORATION OF THE DETERMINANTS OF TAX COMPLIANCE IN
MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES (MSMEs)**

EKSPLORASI DETERMINAN KEPATUHAN PAJAK PADA PELAKU UMKM

Setyo Wibowo¹, Lela Nurlela Wati², Faizul Mubarak³

Program studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka^{1,2}

setyowibowo.djenal@gmail.com¹

ABSTRACT

In Indonesia's economy, the contribution of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to the Gross Domestic Product (GDP) is quite significant. MSMEs are widespread across the country, dominating business activities in Indonesia with more than 98% participation. MSMEs have proven resilient during the 1997 monetary crisis and became the savior of Indonesia's economy during the 2008 global crisis. With the implementation of special tax rates for MSMEs, tax payments from this sector have shown a significant increase. However, the contribution of MSME tax revenue remains far below national tax revenue. The suboptimal tax compliance among MSME actors is heavily influenced by their level of compliance. This study employs a qualitative research method, utilizing in-depth interviews through Focus Group Discussions (FGD) and triangulation, which is then transformed into quantitative research using the Analytic Network Process (ANP) technique and the SuperDecission software. The research explores the determinants of tax compliance among MSME actors. The results indicate that service quality, tax understanding, tax applications, and tax socialization are key determinants of tax compliance among MSMEs. The Tegal Primary Tax Office (KPP Pratama Tegal) can implement strategies such as effective socialization and education to enhance MSME actors' understanding, simplifying tax payment procedures, improving service quality, and enforcing effective law enforcement.

Keywords: Tax, Tax Compliance, MSMEs, ANP, Analytic Network Process.

ABSTRAK

Dalam perekonomian Indonesia kontribusi UMKM dalam Penerimaan Domestik Bruto (PDB) Indonesia terbilang cukup signifikan. UMKM tersebar luas sampai di pelosok negeri, Menguasai kegiatan bisnis di Indonesia dengan lebih dari 98%. UMKM telah teruji mampu bertahan saat badai krisis moneter tahun 1997 dan menjadi penyelamat ekonomi Indonesia saat krisis global melanda Indonesia pada tahun 2008, dengan berlakunya tarif pajak khusus untuk UMKM, pembayaran pajak dari sektor UMKM memperlihatkan peningkatan yang signifikan. Namun, kontribusi penerimaan pajak UMKM masih sangat jauh jika dibandingkan dengan penerimaan pajak nasional. Belum optimalnya penerimaan pajak pelaku UMKM sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan para pelakunya. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif dengan wawancara mendalam (deep interview) melalui Forum Grup Diskusi (FGD) dan triangulasi yang ditransformasikan menjadi penelitian yang bersifat kuantitatif dengan memanfaatkan teknik analisis ANP dan menggunakan perangkat lunak SuperDecission. Penelitian ini mengeksplorasi determinan kepatuhan pajak pada pelaku UMKM, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, tingkat pemahaman pajak, aplikasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan merupakan determinan kepatuhan pajak pada pelaku UMKM. KPP Pratama Tegal dapat melakukan strategi berupa sosialisasi dan edukasi yang efektif guna membangun pemahaman pelaku UMKM, penyederhanaan prosedur dalam pembayaran pajak, memberikan peningkatan layanan, dan terakhir adalah penegakan hukum yang efektif.

Kata Kunci: Pajak, Kepatuhan Pajak, UMKM, ANP, Analytical Network Process.

PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting dan vital bagi kelangsungan hidup suatu bangsa, dan merupakan pilar utama pendapatan negara. Setiap tahun Porsi penerimaan negara dari pajak dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja

Negara (APBN) terus-menerus mengalami kenaikan. Pada APBN Tahun Anggaran 2021, porsi penerimaan pajak sebesar Rp. 1.444,5 triliun. Porsi penerimaan pajak mengalami peningkatan sebesar Rp. 1.510,0 triliun rupiah pada APBN Tahun Anggaran

2022 atau naik sebesar 4,54% dari tahun 2021 (Rincian APBN Tahun Anggaran 2020, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai kewenangan dan tugas dalam perumusan serta pelaksanaan kebijakan dan teknis di bidang perpajakan. DJP sebagai perpanjangan tangan pemerintah terus berusaha secara bertahap dan sistematis sesuai dengan kondisi ekonomi Indonesia dan global dalam upaya untuk meningkatkan *tax ratio* setiap tahunnya. Hal itu dilakukan melalui perluasan basis pajak sehingga memperluas basis potensi pajak untuk digali. Kunci peningkatan penerimaan pajak terletak pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang terus berkembang (Generalis, 2000).

Perlu disadari bersama bahwa perubahan peraturan perpajakan merupakan hal yang normal dan penyeimbang serta penyelaras pertumbuhan dan perkembangan bidang usaha yang tidak mungkin dapat dihindari. Hal ini merupakan langkah antisipatif pemerintah dalam menghadapi perkembangan dalam usaha-usaha baru sehingga memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat. (Maria, 2015) berpendapat bahwa salah satu bentuk reformasi perpajakan yaitu dengan menyempurnakan kebijakan dan tata kelola perpajakan yang berdampak kepada peningkatan kepatuhan pajak, peningkatan pelayanan dan akuntabilitas aparatur pajak yang pada ujungnya mengoptimalkan potensi penerimaan pajak.

Dalam kancah perekonomian Indonesia UMKM mempunyai peranan besar dan strategis. Kontribusi UMKM dalam Penerimaan Domestik Bruto (PDB) Indonesia terbilang cukup signifikan. UMKM tersebar luas sampai di pelosok negeri, dan mendominasi aktivitas bisnis di Indonesia sebesar 99

persen, dengan lebih dari 98 persen berstatus usaha mikro. Lebih dari 107,6 juta penduduk Indonesia bekerja di sektor produktif UMKM (Nurfadilah, 2018).

(Aneswari, 2018) menyatakan bahwa potensi yang dimiliki UMKM di Indonesia sangatlah besar dan UMKM telah teruji mampu bertahan saat badai krisis moneter tahun 1997. UMKM menjadi penyelamat ekonomi Indonesia dari keterpurukan saat krisis global melanda Indonesia pada tahun 2008. Dari tingkat pertumbuhannya, dapat terlihat potensi besar yang dimiliki UMKM, terlihat juga dalam grafik yang menunjukkan peningkatan yang signifikan. Namun potensi besar dari UMKM tidak diikuti dengan kepatuhan pajak para pelakunya, di mana kontribusi UMKM hanya sebesar kurang lebih setengah persen (0,5%).

Untuk mendorong peningkatan kepatuhan para pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan, pemerintah memberikan perlakuan khusus terkait penghitungan, pembayaran, dan pelaporan Pajak Penghasilan yang harus dibayarkan. Hal ini direalisasikan melalui penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak dengan Peredaran Bruto Tertentu, yang selanjutnya disebut sebagai PP 46 Tahun 2013. Wajib Pajak yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 dalam 1 (satu) Tahun Pajak dikenakan Pajak Penghasilan (PPh) Final dengan tarif satu persen (1%) dari peredaran bruto. Jadi, dapat dikatakan bahwa sasaran utama aturan ini adalah Wajib Pajak UMKM. PP 46 Tahun 2013 berlaku mulai Juli 2013 sampai dengan Juni 2018.

Setelah mempertimbangkan hasil monitoring dan evaluasi implementasi PP 46 Tahun 2013 dan PP 23 Tahun 2018 kemudian untuk mempermudah Wajib Pajak, menyederhanakan proses perpajakan, mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi formal, serta mempercepat pemulihan ekonomi Indonesia pasca pandemi Covid-19, pemerintah mengambil langkah strategis dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di bidang Pajak Penghasilan, untuk kemudian disebut PP 55 Tahun 2022. Dalam Peraturan Pemerintah yang berlaku mulai Desember 2022 ini, salah satu bentuk insentif Pemerintah adalah dengan menurunkan tarif PPh Final menjadi setengah persen (0,5%). Insentif pengurangan tarif ini dilakukan agar Wajib Pajak dapat mengembangkan usahanya dengan lebih leluasa dan dapat berkontribusi lebih kepada negara melalui pajak (Rohmani, 2018).

Pandemi Covid yang terjadi di Indonesia sangat mempengaruhi perekonomian Indonesia, terlebih lagi kepada pelaku UMKM. Survei LIPI terhadap 679 pelaku usaha menunjukkan penurunan penjualan yang signifikan, terutama pada usaha ultra-mikro (49,01%), mikro (43,3%), kecil (40%), dan menengah (45,83%). (Lipi.go.id, 2020). Kebijakan PP Nomor 55 Tahun 2022 ini dikeluarkan pemerintah untuk membantu UMKM agar segera bangkit dari pandemi covid-19 dengan metode perhitungan pajak yang sederhana dan prosedur pelaporan yang praktis. (Yuniartha, 2019) dan (Tjiali, 2015) menyatakan bahwa terjadi pertumbuhan jumlah Wajib Pajak UMKM dan peningkatan jumlah pembayaran PPh Final UMKM setelah penerapan tarif khusus ini. Namun, secara rata-rata jumlah pembayaran PPh Final UMKM masih dalam kategori sangat kurang

dibandingkan dengan total penerimaan perpajakan.

Rendahnya kepatuhan pajak pelaku UMKM secara signifikan mempengaruhi potensi penerimaan negara dari sektor tersebut. (Ananda dkk., 2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kepatuhan pajak pelaku UMKM dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan. Sedangkan kerelaan Wajib Pajak untuk mau membayar pajak juga dipengaruhi oleh kesadaran melaksanakan kewajiban perpajakan dan kualitas layanan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Selain itu, faktor kepercayaan publik kepada pihak fiskus juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak (Friskianti & Handayani, 2014). Dalam penelitian (Enahoro & Olabisi, 2012) di Nigeria, menyatakan bahwa kepatuhan pajak dapat terlihat dari sisi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*orgazational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*).

Masalah kepatuhan Wajib Pajak jamak dijumpai di banyak tempat. Salah satunya yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal yang selanjutnya disebut dengan KPP Pratama Tegal adalah Kantor Pelayanan Pajak yang termasuk KPP di lingkungan Kanwil DJP Jawa Tengah II. Sektor-sektor seperti industri pengolahan teh wangi, gula, dan air mineral, serta sektor pertanian, perikanan, dan pengecoran logam memiliki potensi besar untuk berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak. Sektor-sektor ini tidak hanya menjadi tulang punggung ekonomi rakyat tetapi juga merupakan sumber pendapatan yang menjanjikan bagi KPP Pratama Tegal.

Jumlah Wajib Pajak yang mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di

KPP Pratama Tegal semakin bertambah. Jumlah pembayaran PPh Final UMKM pun terus mengalami peningkatan. Namun disisi lain, kepatuhan Wajib Pajak UMKM tergolong masih rendah. Pada tahun 2023 dari 439.292 Wajib Pajak UMKM terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PPh Final UMKM hanya sebanyak 5.107 Wajib Pajak atau hanya sebanyak 1,16% yang berarti sebanyak 98,84% dari Wajib Pajak UMKM yang terdaftar tidak memenuhi kewajiban pembayaran PPh Final UMKM.

Hal tersebut menyebabkan belum optimalnya penerimaan pajak dari sektor UMKM yang berdampak pada target penerimaan pajak KPP Pratama Tegal yang tidak tercapai. Maka mendasari pada hal-hal yang sudah dijelaskan di atas, maka disusunlah penelitian ini untuk menelaah penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan mengeksplorasi determinan kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tegal, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Brebes yang menjadi wilayah kerja dari KPP Pratama Tegal.

Penelitian ini mengisi celah peneliti sebelumnya yaitu (Rahmadini & Cheisviyanny, 2019) karena penelitian ini dilakukan setelah diberlakukan aturan baru mengenai PPh final UMKM yaitu PP 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di bidang Pajak Penghasilan yang mulai berlaku mulai bulan Desember 2023, sedangkan Penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang terkait aturan PP 23 Tahun 2018, Kemudian penelitian ini menggunakan metode analisis yang reliabel dengan menggunakan pendekatan Multi Criteria dengan metode Analytical Network Process (ANP) dalam menentukan bobot prioritas faktor-faktor permasalahan, solusi beserta strategi.

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada KPP Pratama Tegal yang berada di Kota Tegal, Jawa Tengah, Waktu Penelitian dilakukan selama 6 bulan dimulai sejak bulan Februari 2024 – Agustus 2024.

Desain Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah Metode kualitatif dengan wawancara mendalam (*deep interview*) melalui Forum Grup Diskusi (FGD) dan triangulasi yang ditransformasikan menjadi penelitian yang bersifat kuantitatif dengan memanfaatkan teknik analisis ANP dan menggunakan perangkat lunak SuperDecission. Metode Analytic Network Process (ANP) adalah salah satu metode yang dapat digunakan dalam permasalahan *Multi Criteria Decision Making (MCDM)* Multi-criteria decision making (MCDM) merupakan teknik pengambilan keputusan dari beberapa pilihan alternatif yang ada.

Selanjutnya metode penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mengumpulkan data yang akan dipergunakan dalam kepentingan penelitian. Metode kualitatif dengan *deep interview* dan triangulasi adalah pendekatan penelitian yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika mengumpulkan data yang mendalam dan memerlukan validitas. Metode ANP menggunakan pendekatan yang mengharuskan penelitian untuk mencari data primer dalam situasi di mana data yang dimaksud tidak tersedia. *Analytic Network Process* merupakan sebuah teori matematis/numerik yang dapat digunakan oleh stake holder untuk mempertimbangkan hal-hal penting yang berkaitan dan memberikan feedback secara sistematis dan terstruktur. Keunggulan metode *Analytic*

Network Process yaitu kemampuannya dalam memberikan bantuan kepada stake holder agar dapat mengukur serta menyimpulkan berbagai komponen yang mempengaruhi suatu jaringan (Tanjung & Devi, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Determinan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Mendasari hasil penelitian yang dilakukan didapati bahwa Kepatuhan Wajib Pajak masih belum maksimal, dan determinan aspek masalah menjadi determinan paling dominan dari pada aspek solusi dan aspek strategi. Hal ini sesuai dengan hasil prioritas persetujuan yang disampaikan oleh para informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk aspek masalah sebesar 77,849% dari ketiga determinan yang dibahas dalam penelitian ini, hal ini menunjukkan bahwa aspek masalah merupakan determinan yang perlu lebih diutamakan. Dalam perspektif TPB dan Teori kepatuhan maka didapat : Pemahaman yang rendah dapat menyebabkan sikap negatif terhadap pajak contohnya "*Pajak tidak adil karena saya tidak paham perhitungannya*", Aplikasi yang rumit atau sering error dapat menghambat kontrol perilaku contohnya "*Saya gagal patuh karena aplikasi crash*" dan sosialisasi yang lemah dapat berakibat pada gagalnya sosialisasi tersebut menciptakan norma sosial serta kehadiran "*rekan yang tidak patuh*" dapat mengurangi ketaatan, contohnya "*Tetangga saya juga tidak peduli pajak*".

Dominasi faktor pemahaman (67%) memperkuat proposisi TPB bahwa sikap (attitude) adalah pendorong utama niat patuh, namun dalam teori kepatuhan pemahaman saja tidak cukup jika wajib pajak tidak percaya pada pemerintah. Contoh: Seseorang mungkin paham cara bayar pajak, tapi jika ia menganggap pemerintah tidak

transparan, ia bisa menolak patuh. Dengan demikian, kita harus menggabungkan edukasi dan pembangunan citra otoritas Perpajakan. Temuan unik tentang rendahnya pengaruh layanan menantang asumsi umum bahwa kualitas pelayanan adalah kunci kepatuhan, bisa jadi hal ini disebabkan di era digital, kepatuhan lebih dipengaruhi faktor kognitif-teknologis daripada interaksi manusia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak meliputi berbagai aspek, yang berkaitan baik dengan internal organisasi maupun dengan lingkungan eksternal. Beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

Aspek Masalah Kualitas Layanan Pada Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM di KPP Pratama Tegal

Dalam UU No. 25 Tahun 2009, mendefinisikan pelayanan publik adalah "kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pelayanan merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan atau pemenuhan segala sesuatu yang dibutuhkan dengan cara yang memuaskan, sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan suatu pendekatan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memenuhi tujuannya seperti membantu dan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik.

Pada penelitian ini didapati bahwa perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada kualitas layanan ini adalah 0.019462. kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan

responden dalam menentukan urgensi permasalahan kualitas pelayanan pada tingkat presentase 1.946%. selain itu, mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk masalah kualitas layanan. Dalam masalah kualitas layanan semua responden memprioritaskan seluruh masalah kualitas pelayanan yaitu kurangnya keterampilan dan pengetahuan petugas, kurangnya inovasi dalam pelayanan dan kurangnya ketersediaan sumber daya dengan pemerolehan presentase sejumlah 33.333%. Hal ini senada dengan penelitian (Budiman dkk., 2021) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

1. Masalah Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya

KPP Pratama Tegal dengan jumlah pegawai kurang lebih 130 orang harus mengampu 2 kabupaten dan 1 kota, tentunya ini menjadi tantangan tersendiri. KPP Pratama Tegal merupakan KPP dengan wajib pajak paling banyak di Kanwil DJP Jawa Tengah I. Dari sisi Persepsi kontrol, responden (wajib pajak/petugas) merasa kurang mampu mematuhi kewajiban pajak karena keterbatasan sumber daya.

Hal ini mengurangi keyakinan mereka bahwa kepatuhan dapat dicapai, dan hal ini berdampak pada niat kepatuhan dimana wajib pajak merasa jika pemerintah tidak menyediakan fasilitas yang memadai maka niat untuk patuh akan menurun. Teori Kepatuhan menunjukkan bahwa kepatuhan meningkat jika pemerintah "dekat", sehingga kurangnya sumber daya dan pelayanan membuat wajib pajak merasa "jauh" dari pemerintah, yang berarti mengurangi kepatuhan.

2. Masalah Kurangnya Inovasi dalam Pelayanan

Metode Pelayanan yang monoton, tidak inovatif, dan prosedur yang rumit menciptakan sikap negatif terhadap kepatuhan pajak. Jika masyarakat beraanggapan pelayanan pemerintah buruk, maka masyarakat dapat menganggap kepatuhan pajak bukanlah norma yang patut dihargai. Apalagi pelayanan sebelum pandemi covid yang didominasi pelayanan tatap muka yang cukup menyita waktu, dengan adanya pandemi covid, paradigma pelayanan berubah total dan memaksa pemerintah melakukan inovasi dalam melayani wajib pajak dengan adanya pelayanan daring, sosialisasi berbasis webinar, dan pengembangan aplikasi dalam jaringan lainnya.

3. Kurangnya Keterampilan dan Pengetahuan Petugas

Metode Pelayanan yang monoton, tidak inovatif, dan prosedur yang rumit menciptakan sikap negatif terhadap kepatuhan pajak. Jika masyarakat beraanggapan pelayanan pemerintah buruk, maka masyarakat dapat menganggap kepatuhan pajak bukanlah norma yang patut dihargai. Apalagi pelayanan sebelum pandemi covid yang didominasi pelayanan tatap muka yang cukup menyita waktu, dengan adanya pandemi covid, paradigma pelayanan berubah total dan memaksa pemerintah melakukan inovasi dalam melayani wajib pajak dengan adanya pelayanan daring, sosialisasi berbasis webinar, dan pengembangan aplikasi dalam jaringan lainnya.

Kesimpulannya ketiga aspek masalah kualitas layanan ini saling terkait dan mengurangi niat kepatuhan melalui mekanisme kontrol, sikap, dan norma. Hal ini juga tercermin dari hasil responden yang menunjukkan nilai yang setara. Solusinya adalah intervensi pemerintah untuk

memperbaiki sumber daya, inovasi pelayanan, dan pelatihan petugas guna membentuk niat positif.

Aspek Masalah Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak untuk mengetahui peraturan perpajakan yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan ataupun manfaat tentang pajak yang berguna untuk kehidupan mereka. pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Wajib pajak yang benar-benar memahami tentang perpajakan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan pemahaman perpajakan. Semakin baik pemahaman perpajakannya maka semakin baik pula kepatuhan perpajakannya. Wajib pajak yang benar-benar paham terhadap perpajakan maka akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan yang dipahami.

Dalam penelitian ini perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada tingkat pemahaman wajib pajak ini adalah 0.525481. Kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan urgensi permasalahan tingkat pemahaman wajib pajak pada tingkat presentase 52.5841%. selain itu, hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk masalah tingkat pemahaman wajib pajak. Dalam masalah tingkat pemahaman wajib pajak semua responden memprioritaskan masalah peraturan perpajakan yang dinamis dengan nilai persetujuan 77.849%, diikuti dengan kurangnya literasi keuangan sebesar 17.992% dan persetujuan terakhir yaitu pada kompleksitas peraturan perpajakan sebesar 4.158%. hal ini senada dengan penelitian (Anggraeni dkk., 2023)

dimana pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

1. Masalah peraturan perpajakan yang dinamis

Dari sisi persepsi kontrol perilaku dan sikap atau attitude, perubahan regulasi yang cepat secara tidak langsung membuat wajib pajak merasa tidak memiliki kendali atas kewajiban pajaknya, sehingga akan mengurangi niat wajib pajak untuk patuh. Dan jika wajib pajak melihat peraturan terlalu sering berubah, mereka mungkin menganggap sistem pajak tidak adil, sehingga menurunkan motivasi kepatuhan wajib pajak. Di lain sisi, jika kita melihat dari perspektif pemerintah maka perubahan regulasi yang terlalu cepat dapat dianggap sebagai ketidak-konsistenan pemerintah, yang berakibat mengurangi kepercayaan wajib pajak. Perubahan aturan yang terlalu cepat akan membuat bingung sehingga wajib pajak kesulitan dalam bagaimana mematuhi peraturan perpajakan.

2. Masalah Kurangnya Literasi Keuangan

Pengetahuan sebagai bagian dari Perceived Behavioral Control sangat berpengaruh kepada kepatuhan pajak dimana minimnya pemahaman keuangan akan menghambat kemampuan wajib pajak menghitung dan melaporkan pajak dengan benar. Senada dengan teori kepatuhan terkait dengan kurangnya literasi akan menyebabkan ketidakmampuan memahami perintah, wajib pajak menjadi tidak paham instruksi (aturan pajak), yang berakibat mereka cenderung tidak patuh. Dalam tataran yang lebih luas jika lingkungan sosial suatu masyarakat kurang literasi

keuangan, maka wajib pajak tidak mendapat tekanan sosial untuk patuh.

3. Masalah Kompleksitas Peraturan Perpajakan

Dalam Persepsi Kontrol Perilaku, aturan yang rumit dapat meningkatkan persepsi kesulitan, sehingga mengurangi keyakinan wajib pajak untuk mematuhi aturan tersebut secara akurat. Kemudian penyusunan aturan yang kompleks dan rumit bagi masyarakat menyerupai "perintah yang membingungkan" dalam eksperimen Milgram, di mana kepatuhan pajak turun karena ketidakjelasan aturan.

Kesimpulannya ketiga aspek dalam masalah Tingkat Pemahaman Wajib Pajak adalah kepatuhan pajak bergantung pada kejelasan, konsistensi, dan legitimasi otoritas pajak. Perubahan regulasi yang dinamis tanpa sosialisasi memadai justru mengurangi kepatuhan. Pemerintah perlu meminimalkan perubahan aturan yang terlalu sering, atau memberikan masa transisi yang jelas, pemerintah perlu membuat program edukasi wajib pajak untuk meningkatkan *Perceived Behavioral Control*, Menyederhanakan bahasa perpajakan agar mudah dipahami, mengurangi kompleksitas sebagai penghambat kepatuhan. Penelitian ini selaras dengan teori dimana faktor dominan menyebabkan kegagalan persepsi kontrol.

Aspek Masalah Aplikasi Perpajakan Pada Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM di KPP Pratama Tegal

Bentuk aplikasi perpajakan yang dapat digunakan saat ini menurut Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa e-filling merupakan suatu cara penyampaian SPT, baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara daring dan real

time pada situs Direktorat Jenderal Pajak. E-filling juga dikatakan sebagai sebuah sistem pelaporan pajak secara elektronik yang dimana sistem ini menggunakan aplikasi software atau aplikasi online yang memerlukan koneksi internet dalam pelaksanaannya. E-filling merupakan bagian dari sistem komputerisasi dalam administrasi pajak yang digunakan untuk membantu pengisian atau penyampaian surat pemberitahuan tahunan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem efilling merupakan sebuah proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan dalam menyampaikan SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak dengan melalui proses yang terintegrasi.

Namun, pada kenyataannya dalam penelitian ini ditemukan perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada masalah aplikasi perpajakan ini adalah 0.175160. Kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan urgensi permasalahan aplikasi perpajakan pada tingkat presentase 17.516%. Selain itu, hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk masalah aplikasi perpajakan. Dalam masalah aplikasi perpajakan semua responden memprioritaskan masalah kenektivitas aplikasi yang lambat memperoleh persetujuan sebesar 77.850%, selanjutnya keamanan data sebesar 17.992% dan desain antarmuka yang rumit sebesar 4,158%.

1. Konektivitas Aplikasi Perpajakan yang lambat

Koneksi yang lambat mengurangi keyakinan pengguna bahwa mereka dapat menyelesaikan kewajiban pajak dengan mudah, dan frustrasi akibat loading lama menciptakan sikap

negatif terhadap aplikasi sehingga masalah koneksi aplikasi yang lambat ini mendapat persetujuan responden tertinggi yang berkaitan erat dengan Kepatuhan Pajak. Dari sisi teori kepatuhan, Aplikasi yang lamban dianggap sebagai cerminan ketidaksiapan pemerintah, mengurangi kepercayaan pada otoritas pajak. Sebagai contoh, jika proses upload dokumen gagal berulang kali, wajib pajak mungkin akan beralih ke cara non-digital atau memilih menghindar (tidak patuh).

2. Keamanan Data
Ketidakpercayaan terhadap keamanan data akan menurunkan motivasi untuk menggunakan aplikasi. Jika masyarakat percaya sistem rentan bocor, maka norma sosial untuk patuh melalui aplikasi melemah. Dari sisi pemerintah, Kebocoran data merusak citra otoritas pajak sebagai pelindung informasi publik, yang berdampak pada penolakan Wajib pajak terhadap sistem digital karena takut data disalahgunakan, meskipun penolakan tersebut ada sanksinya.
3. Desain Antarmuka Yang Rumit
Desain antarmuka yang tidak intuitif menghambat kemudahan penggunaan, pemerintah perlu melakukan uji coba berbasis *human-centered design* dan tutorial interaktif agar mendapat desain antarmuka yang mudah. Kesulitan navigasi aplikasi dirasakan oleh wajib pajak sebagai "hukuman tidak langsung", sehingga dapat mengurangi kepatuhan sukarela

Kesimpulannya konektivitas yang lambat menjadi faktor dominan dalam masalah aplikasi perpajakan, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan digital sangat bergantung pada pengalaman teknis pengguna. sehingga pemerintah perlu memberikan pengalaman teknis yang cepat, mudah, dan aman.

Aspek Masalah Sosialisasi Perpajakan Pada Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM di KPP Pratama Tegal

Sosialisasi terhadap perpajakan merupakan salah satu contoh faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari sosialisasi perpajakan adalah untuk menyalurkan informasi perpajakan secara efisien kepada masyarakat sehingga dapat memotivasi masyarakat untuk memahami, menyadari, peduli, dan berpartisipasi dalam membayar pajaknya. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, mengenai perpajakan serta tata cara dan pedoman pengajuan atau pembayaran pajak yang benar.

Informasi perpajakan dalam hal ini sosialisasi perpajakan merupakan bentuk penjelasan yang diberikan kepada warga negara tentang segala aspek perpajakan, dalam penyampaian informasi tersebut dapat melalui berbagai media yang tersedia. Namun informasi yang diberikan tidak hanya tentang kewajiban perpajakan atau cara pelaporan pajak, tetapi juga memberikan informasi kepada warga negara mengenai betapa pentingnya pajak bagi suatu negara maupun masyarakat. Jika tidak mengetahui atau memahami tentang perpajakan dan berbagai manfaatnya, maka warga negara tidak akan dengan sukarela membayar pajak.

Namun, permasalahan sosialisasi ini juga menurut para informan menjadi hal yang perlu dibenahi oleh institusi terkait. Hal ini sesuai dengan perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada masalah sosialisasi ini adalah 0.058378. kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan urgensi permasalahan aplikasi perpajakan pada

tingkat presentase 58.378%. Hal lain yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk masalah sosialisasi perpajakan. Dalam masalah sosialisasi perpajakan semua responden memprioritaskan jangkauan sosialisasi yang terbatas mendapat prioritas masalah sebesar 78.701%, selanjutnya prioritas masalah kurangnya efektivitas metode sosialisasi sebesar 16.728 dan terakhir masalah kurangnya frekuensi sosialisasi sebesar 4.572%. Hal ini senada dengan penelitian (Budiman dkk., 2021) dimana sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

1. Jangkauan Sosialisasi Yang Terbatas
Jangkauan Sosialisasi yang Terbatas dengan 78,7% menjadi faktor dominan yang mencerminkan *subjective norms* atau persepsi tekanan sosial, dimana jika sosialisasi tidak menjangkau masyarakat luas, wajib pajak kurang terpapar norma sosial tentang pentingnya pajak sehingga *subjective norms* lemah dan masyarakat juga mungkin tidak tahu cara mematuhi aturan perpajakan. Disisi lain legitimasi otoritas perpajakan melemah, karena masyarakat merasa negara tidak hadir, dan karena kurangnya kesadaran kolektif tentang pajak, norma sosial tidak terbentuk. Pemerintah perlu menggunakan saluran sosialisasi yang lebih luas, masif dan menggunakan testimoni publik figur yang taat pajak.
2. Kurangnya Efektivitas Metode Sosialisasi

Metode sosialisasi membosankan, tidak persuasif seperti seminar formal dan yang lainnya, dapat membuat wajib pajak tidak termotivasi untuk patuh (*attitude negatif*), solusi yang dapat dilakukan yaitu: gunakan pendekatan kreatif seperti video

animasi, gamifikasi, kisah sukses wajib pajak patuh.

Metode sosialisasi yang tidak menarik mengurangi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Contohnya Sosialisasi hanya fokus pada sanksi (fear-based) tanpa menjelaskan manfaat pajak. Solusi yang dapat dilakukan yaitu gabungkan pendekatan reward (insentif) dan punishment (sanksi).

3. Frekuensi Sosialisasi

Meskipun persentasenya kecil, frekuensi sosialisasi yang jarang dilakukan dapat mengurangi *Perceived Behavioral Control* (PBC) atau keyakinan akan kemampuan mematuhi, karena masyarakat mudah lupa dan tidak update. Solusi yang dapat diambil yaitu sosialisasi berkala melalui notifikasi aplikasi pajak, media sosial atau email.

Dari sisi pemerintah, frekuensi sosialisasi yang rendah membuat pajak terasa tidak penting sehingga legitimasi otoritas perpajakan akan turun. Dan solusi yang dapat dilakukan yaitu: integrasikan pesan pajak dalam konten sehari-hari, contohnya berkolaborasi dengan influencer

Kesimpulannya adalah faktor terbesar yaitu Jangkauan Sosialisasi dengan 78,7%, menunjukkan bahwa kepatuhan pajak sangat bergantung pada eksposur informasi. Tanpa jangkauan sosialisasi yang luas, Teori TPB (*subjective norms & PBC*) dan *Compliance Theory* (legitimasi & norma sosial) sulit terbentuk. Efektivitas Metode dengan 16,7% lebih terkait dengan attitude (TPB) dan strategi persuasi (*Compliance Theory*). Frekuensi sosialisasi dengan (4,5%) meskipun minor, tetapi tetap perlu ditingkatkan untuk menjaga kesadaran.

Analisa Solusi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak

Analisa Solusi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Pada penelitian ini didapatkan perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada solusi kualitas layanan ini adalah 0.044981. kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan solusi pada kualitas layanan pada tingkat presentase 4.4981%%. Hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk solusi kualitas layanan. Dalam solusi kualitas layanan semua responden memprioritaskan penyederhanaan prosedur sebagai solusi prioritas dengan persetujuan sebesar 77.848%, diikuti dengan pemanfaatan teknologi sebesar 17.994% dan prioritas solusi terakhir yaitu peningkatan kualitas layanan sebesar 4.158%.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat melalui berbagai upaya salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan. Salah satu contoh upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan fiskus adalah Direktorat Jenderal Pajak melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan fiskus berdasarkan kepada kepuasan pelanggan atau para wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Kepuasan dalam pelayanan fiskus ditentukan dengan beberapa kriteria, yaitu ketangkasan pelayanan fiskus dalam melayani wajib pajak, kecakapan fiskus yang dapat menjelaskan secara baik informasi yang diberikan kepada wajib pajak dan sikap keramahan fiskus saat melayani wajib pajak.

Pelayanan perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan ini termasuk dalam ranah pelayanan publik karena dilakukan oleh badan pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum serta untuk memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang tanpa memihak pada kepentingan pribadi. Kualitas Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika KPP memberikan pelayanan dengan kualitas interaksi, lingkungan, dan hasil yang baik, hal tersebut dapat menciptakan persepsi yang positif terhadap pajak. Ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk taat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Hal ini senada dengan penelitian (Budiman dkk., 2021) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

1. Penyederhanaan Prosedur (77,84%)

TPB menekankan bahwa jika wajib pajak merasa prosedur pajak rumit, mereka akan kesulitan mematuhi meskipun memiliki niat baik. Penyederhanaan misalnya: formulir digital, alur jelas, dapat mengurangi hambatan persepsi ("Saya bisa melakukannya dengan mudah"), sehingga meningkatkan kepatuhan. Contoh: Sistem e-filing yang sederhana membuat wajib pajak lebih percaya diri melaporkan pajak. Sedangkan dalam teori kepatuhan menunjukkan bahwa kepatuhan lebih efektif jika individu merasa tidak tertekan. Prosedur sederhana mengurangi "ancaman" terhadap

birokrasi, sehingga wajib pajak patuh tanpa paksaan.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi (17,99%)

Teknologi seperti aplikasi pajak, notifikasi otomatis, dan lainnya membuat kepatuhan lebih nyaman (*attitude positif*), maka jika teknologi diadopsi lebih luas, wajib pajak dapat melihat orang lain juga mematuhi dengan kata lain sudah menjadi *subjective norm* artinya "Ini sudah menjadi kebiasaan modern". Dalam teori kepatuhan disebutkan Sistem digital menciptakan persepsi pengawasan (seperti "experimenter" dalam studi Milgram), yang meningkatkan kepatuhan melalui ketakutan akan ketahuan.

3. Peningkatan SDM (4,15%)

SDM petugas pajak yang kompeten, responsif, dan edukatif dapat membantu wajib pajak merasa didukung (*behavioral control*). Namun, persentase rendah (4,15%) mungkin menunjukkan bahwa responden lebih fokus pada sistem baik prosedur maupun teknologi daripada interaksi manusia. Dalam teori kepatuhan disebutkan jika petugas pajak tidak profesional, wajib pajak mungkin mengabaikan otoritas perpajakan dan hal tersebut mirip dengan partisipan yang menolak perintah dalam eksperimen Milgram ketika "otoritas" tidak legitimate. Namun, rendahnya prioritas SDM dalam penelitian ini bisa berarti responden lebih takut pada sistem otomatis daripada interaksi manusia, atau mungkin karena perkembangan zaman yang menuntut interaksi antar manusia menjadi berkurang.

Kesimpulannya dalam TPB Penyederhanaan prosedur dan teknologi memperkuat niat kepatuhan melalui kemudahan dan norma sosial. Sedangkan dalam teori kepatuhan

teknologi juga berperan sebagai "pengawas otomatis" yang memaksa kepatuhan (*coercive*), sementara prosedur sederhana mendorong kepatuhan sukarela. Pemerintah dapat fokus pada digitalisasi layanan pajak dengan menggabungkan penyederhanaan prosedur dan teknologi untuk memengaruhi sikap dan kontrol perilaku. Meskipun SDM kurang prioritas, pelatihan petugas tetap penting untuk membangun kepercayaan (*legitimasi otoritas dalam Compliance Theory*), dan memanfaatkan teknologi untuk menguatkan *subjective norms* seperti kampanye "Orang bijak, taat pajak".

Analisa Solusi Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Pada penelitian ini didapatkan perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada kluster ini adalah 0.044981. kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan solusi pada tingkat pemahaman wajib pajak pada tingkat presentase 4.4981%. Hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk solusi tingkat pemahaman wajib pajak. Dalam solusi tingkat pemahaman wajib pajak semua responden memprioritaskan peningkatan literasi keuangan sebagai prioritas solusi dengan persetujuan sebesar 77,848%, selanjutnya solusi sosialisasi secara intensif mendapatkan persetujuan 17.993% dan yang terakhir adalah penyediaan layanan konsultasi gratis sebesar 4,159%.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam memahami dengan benar mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku dan mampu

mengaplikasikan pengetahuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin banyak ilmu perpajakan yang diketahui dan dipahami oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi juga komitmen kepatuhan dalam perpajakan sehingga penerimaan pajak juga akan meningkat.

Pengetahuan perpajakan merupakan upaya untuk memahami dasar-dasar wajib pajak, khususnya pemahaman tentang undang-undang, aturan, dan proses perpajakan. Ide yang melatarbelakangi pengetahuan perpajakan adalah wajib pajak akan lebih patuh dalam perpajakan jika memahami tujuan dan fungsi pajak. Tingkat kesadaran tersebut meliputi kesadaran akan peraturan dan kebijakan perpajakan, kesadaran akan perlunya membayar SPT, dan kesadaran akan adanya sanksi finansial jika membayar SPT setelah batas waktu. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Wajib pajak perlu mewaspadaikan diri sendiri karena Teknik pemungutan pajak yang ada saat ini adalah self-assessment yang memungkinkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini senada dengan penelitian (Anggraeni dkk., 2023) dimana pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

1. Layanan Konsultasi Gratis (75,11%)
Konsultasi gratis mengurangi ketidakpastian sebagai contoh akan muncul dalam diri wajib pajak "Saya paham cara menghitung pajak", sehingga wajib pajak merasa lebih mampu dalam melakukan kepatuhan (behavioral control). Disisi lain Interaksi personal dengan petugas konsultasi atau penyuluh pajak juga membentuk sikap positif sehingga muncul dari hati wajib pajak bahwa Pajak tidak lagi menakutkan. Interaksi langsung dalam konsultasi meningkatkan kedekatan (*proximity*)

dengan otoritas pajak, mirip dengan eksperimen Milgram di mana partisipan lebih patuh saat pembuat eksperimen hadir secara fisik. Kemudian layanan gratis yang disediakan juga membangun citra otoritas yang melayani bukan hanya menghukum, sehingga meningkatkan legitimasi otoritas pajak.

2. Sosialisasi Intensif (20,52%)
Sosialisasi massal yang dilakukan KPP Pratama dapat menciptakan persepsi bahwa Kepatuhan adalah norma sosial (*subjective norms*). Dan dalam teori kepatuhan sosialisasi yang masif menciptakan kesan bahwa pemerintah "selalu hadir" seperti pengawasan dalam eksperimen Milgram, sehingga memunculkan pada wajib pajak rasa selalu merasa diawasi. Walaupun dalam penelitian ini, prioritasnya lebih rendah daripada konsultasi, bisa jadi karena sosialisasi dianggap kurang personal dan efektif oleh wajib pajak.
3. Literasi Keuangan (4,36%)
Literasi keuangan penting untuk pemahaman jangka panjang, literasi mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), tetapi dalam teori kepatuhan justru menunjukkan bahwa kepatuhan sering dipaksakan. Dan ini senada dengan penelitian ini, dimana responden menganggap literasi kurang langsung manfaatnya dibanding solusi instan semacam konsultasi. Ini mencerminkan preferensi pada solusi praktis daripada peningkatan kapasitas mandiri.

Kesimpulan yang bisa diambil berkaitan dengan teori TPB adalah fokus pada konsultasi adalah strategi yang tepat karena langsung meningkatkan *behavioral control* dan sikap positif. Sosialisasi perlu didesain lebih interaktif memperkuat norma subjektif. Literasi keuangan bisa diintegrasikan dalam

program konsultasi sebagai materi tambahan agar lebih diterima. Sedangkan dalam teori kepatuhan.

Konsultasi gratis adalah bentuk "soft power" pemerintah untuk membangun kepercayaan (legitimasi), sekaligus alat pengawasan (proximity), sosialisasi bisa diperkuat dengan menyisipkan pesan tentang risiko sanksi (coercive element) untuk menyeimbangkan pendekatan, dan literasi keuangan perlu dikaitkan dengan konsekuensi nyata agar sesuai dengan teori kepatuhan, contohnya kesalahan pelaporan dapat menyebabkan sanksi.

Analisa Solusi Aplikasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Pada penelitian ini didapatkan perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada solusi aplikasi perpajakan ini adalah 0.044981. Kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan solusi pada aplikasi perpajakan tingkat presentase 4.4981%.. Hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk solusi aplikasi perpajakan. Dalam solusi aplikasi perpajakan semua responden memprioritaskan optimalisasi kinerja aplikasi dengan prioritas persetujuan sebesar 77,848, selanjutnya prioritas penguatan keamanan data sebesar 17,993% dan yang terakhir adalah peningkatan kualitas desain antarmuka sebesar 4.159%.

Hasil penelitian ini menguatkan teori planned behavior. Konstruk dalam Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat seorang individu terhadap perilaku yang dilakukan, pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor norma subjektif merupakan salah satu faktor yang menjadi faktor penentu seorang

individu melakukan tindakannya. Individu dalam hal ini mengacu kepada Wajib Pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajibannya sebab dari upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk mengusahakan kemudahan bagi Wajib Pajak melalui usaha modernisasi sistem administrasi perpajakan, dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang efektif serta efisien maka saat Wajib Pajak termotivasi maka kepatuhan Wajib Pajak terkena dampaknya dimana akan terjadi dampak positif yaitu terdapat peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, masih tetap harus ada beberapa perubahan yang harus dilakukan dalam penggunaan aplikasi perpajakan ini.

1. Optimalisasi Kinerja Aplikasi (77,84%)

Kinerja aplikasi baik kecepatan, stabilitas, maupun kelengkapan fiturnya dapat mengurangi hambatan teknis, sehingga wajib pajak merasa lebih mampu mematuhi kewajiban (behavioral control), sebagai contoh aplikasi yang cepat menghitung pajak otomatis memengaruhi sikap positif sehingga memunculkan dalam diri wajib pajak "Ini memudahkan saya". Dalam teori kepatuhan, aplikasi yang andal membuat interaksi dengan pemerintah semakin terasa "dekat" (proximity), mirip dengan eksperimen Milgram di mana partisipan patuh saat otoritas mudah diakses. Dan kinerja optimal juga memfasilitasi kepatuhan instrumental yaitu patuh karena alatnya memudahkan.

2. Penguatan Keamanan Data (17,99%)

Keamanan data termasuk didalamnya enkripsi, dan perlindungan privasi dapat meningkatkan kepercayaan (attitude). Jika keamanan menjadi isu publik misalnya kasus kebocoran data, norma subjektif bisa berubah dan masyarakat akan menghindari

aplikasi tersebut karena tidak aman, sehingga secara tidak langsung masyarakat menjadi tidak patuh. Dalam teori kepatuhan, keamanan yang kuat memperkuat persepsi bahwa otoritas pajak profesional dan terpercaya (legitimasi), sehingga wajib pajak lebih patuh. Namun, rendahnya prioritas (17,99%) pada penelitian ini mungkin karena responden menganggap keamanan sebagai "hygiene factor" artinya harus ada, tetapi tidak memotivasi.

3. Desain Antarmuka (4,15%)

Desain intuitif tentunya akan memudahkan penggunaan, hal ini sesuai dengan TPB yaitu Control lebih ditentukan oleh kemudahan fungsional daripada tampilan. Dalam teori kepatuhan, desain yang baik bisa mendorong kepatuhan sukarela, tetapi rendahnya prioritas dalam penelitian ini menunjukkan responden lebih fokus pada kinerja daripada estetika dan hal ini sesuai dengan teori kepatuhan yang menunjukkan kepatuhan lebih dipengaruhi oleh paksaan.

Kesimpulannya agar pemerintah fokus pada kinerja aplikasi adalah kunci untuk meningkatkan behavioral control dan sikap positif, keamanan data perlu dikomunikasikan sebagai bagian dari manfaat aplikasi untuk memperkuat attitude, dan desain antarmuka bisa dioptimalkan secara bertahap, terutama untuk kelompok rentan misalnya wajib pajak lansia. Dalam teori kepatuhan, aplikasi pajak adalah bentuk pengawasan digital yang memaksa kepatuhan, keamanan data harus dipromosikan sebagai bukti legitimasi pemerintah bahwa pemerintah melindungi Anda.

Analisa Solusi Sosialisasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Sosialisasi perpajakan merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk memberikan informasi, pengetahuan tentang perpajakan kepada masyarakat, khususnya untuk wajib pajak, agar mengetahui tentang perpajakan mulai dari peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode yang telah ditetapkan serta sanksi jika tidak memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Sosialisasi juga dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dalam pasal 2 dan 3 peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 3 Tahun 2013 mengenai penyuluhan perpajakan yang ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta dapat merubah perilaku masyarakat wajib pajak semakin sadar dan peduli dalam memenuhi hak dan kewajiban. Untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan pasal 2, maka dari itu penyuluhan perpajakan harus memperhatikan materi dan metode penyuluhan serta tempat atau sarana penyuluhan tersebut.

Dalam hal ini, solusi sosialisasi mendapat perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada solusi sosialisasi perpajakan ini adalah 0.044981. kondisi ini menunjukan tingkat persetujuan responden dalam menentukan solusi pada sosialisasi perpajakan tingkat presentase 4.4981%%. Hal lain yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk solusi sosialisasi perpajakan. Dalam solusi sosialisasi perpajakan semua responden memprioritaskan pemanfaatan teknologi informasi sebagai prioritas tertinggi dengan besaran 77,850%, berikutnya solusi

kerjasama dengan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan sosialisasi sebesar 17.992% dan prioritas solusi terakhir adalah peningkatan kualitas materi sosialisasi sebesar 4.158%. Hal ini senada dengan penelitian (Budiman dkk., 2021) dimana sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

1. Kerjasama dengan Berbagai Pihak (77,84%)

Kolaborasi multi-stakeholder menciptakan persepsi positif bahwa sosialisasi pajak adalah tanggung jawab bersama, bukan hanya otoritas pajak, termasuk didalamnya keterlibatan berbagai institusi (kampus, asosiasi bisnis, komunitas) menciptakan tekanan sosial yang lebih luas dan legitimasi sosial, dan jangkauan yang lebih luas melalui mitra strategis meningkatkan aksesibilitas informasi, mengurangi hambatan pemahaman. Dalam teori kepatuhan, legitimasi Otoritas yaitu keterlibatan pihak ketiga yang dipercaya masyarakat (seperti tokoh agama/pengusaha) akan meningkatkan legitimasi otoritas pajak, Wajib pajak lebih mudah menyerahkan tanggung jawab kepatuhan ketika pesan datang dari figur otoritas yang mereka akui. Sehingga pendekatan melalui kerjasama dengan pihak lain dapat menciptakan kedekatan psikologis dengan wajib pajak.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi (17,99%)

Media digital dianggap lebih praktis namun kurang personal dibanding pendekatan kolaboratif, kemudian penggunaan platform digital memang memudahkan akses informasi tapi akan tidak efektif untuk kelompok tertentu (lansia, UMKM tradisional), serta kurang berdampak pada norma sosial karena bersifat impersonal.

Dalam teori kepatuhan, media digital berfungsi sebagai pengingat konstan tentang kewajiban pajak. Namun kurang efektif menciptakan tekanan sosial dibanding interaksi langsung dalam jaringan kolaboratif.

3. Kualitas Materi (4,15%)

Meskipun penting, kualitas materi dalam penelitian ini dianggap kurang krusial dibanding jangkauan dan saluran penyampaian, hal ini menunjukkan bahwa bagaimana menyampaikan pesan lebih prioritas daripada isi pesan dalam membentuk persepsi wajib pajak. Dalam teori kepatuhan, kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal (sanksi, otoritas) daripada kualitas informasi.

Kesimpulannya, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, pendekatan kolaboratif lebih efektif daripada strategi berbasis teknologi atau penyempurnaan materi, baik dalam membangun persepsi positif sesuai TPB maupun sebagai perluasan otoritas pajak sesuai teori kepatuhan.

Analisa Strategi Yang Perlu Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pajak Pada Pelaku UMKM

Strategi ini menempati posisi ketiga dengan prioritas yang didukung oleh semua informan. Implementasi prinsip kolektif kolegal mengacu pada pendekatan di mana setiap keputusan yang diambil oleh didasarkan pada kesepakatan bersama dan bukan pada pandangan individu.

Banyak kemajuan teknologi yang sudah dikembangkan oleh DJP untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan dan pembayaran pajaknya, seperti pelaporan SPT melalui e-filling, pembuatan e-billing sebelum melakukan pembayaran, dan sebagainya. Namun, sayangnya, di

satu sisi, perkembangan teknologi tersebut belum mampu untuk mengakomodir semua kebutuhan para Wajib Pajak. Hal ini terbukti dari masih banyaknya Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal yang masih gagap teknologi atau bahkan tidak pernah bersentuhan dengan teknologi termasuk internet.

Perumusan strategi (strategy formulation) meliputi pengembangan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan strategi alternatif, dan memilih strategi tertentu untuk dicapai.

Perhitungan nilai tingkat persetujuan (W) seluruh informan pada strategi ini adalah 0.041580. kondisi ini menunjukkan tingkat persetujuan responden dalam menentukan strategi pada sosialisasi perpajakan tingkat presentase 4.158%. Hal yang mendasari informasi menyeluruh dari semua informan (pakar, regulator, dan praktisi) untuk strategi. Dalam strategi semua responden memprioritaskan penyederhanaan prosedur dengan tingkat prioritas sebesar 67,5%, selanjutnya prioritas peningkatan pelayanan sebesar 22,5%, prioritas sosialisasi dan edukasi yang efektif sebesar 7,5% dan prioritas terakhir adalah penegakan hukum yang efektif sebesar 2,5%.

Proses strategi evaluasi umumnya terdiri dari tiga aktivitas, yaitu memeriksa yang mendasari strategi, membandingkan target dan realisasi serta mengambil tindakan perbaikan agar strategi berjalan sesuai yang diharapkan. Dalam Laporan Kinerja DJP 2022 disebutkan bahwa Indikator Kinerja Utama (IKU) diidentifikasi untuk tercapainya sasaran strategis dan tujuan organisasi. Kepala Subdirektorat Penyuluhan menyatakan bahwa tolak

ukur keberhasilan yang terukur untuk saat ini adalah IKU.

Berikut Analisis Strategi yang telah dielaborasi dengan Theory of Planned Behavior dan teori Kepatuhan;

- Sosialisasi efektif membentuk persepsi positif bahwa pajak adalah kewajiban bersama.
- Penyederhanaan prosedur dapat menciptakan sikap "kepatuhan itu mudah".
- Pelayanan yang baik meningkatkan persepsi *fairness* sistem pajak.
- Sosialisasi membangun norma sosial melalui contoh tokoh masyarakat.
- Pelayanan prima menciptakan reputasi positif otoritas pajak sebagai norma rujukan.
- Penyederhanaan prosedur secara langsung meningkatkan kemampuan mematuhi.
- Pelayanan berkualitas dapat mengurangi hambatan teknis.

Untuk mendapatkan keberhasilan yang terukur berikut kami sampaikan beberapa strategi yang dapat diterapkan Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini KPP Pratama Tegal antara lain:

- a) Prioritas Utama: Penyederhanaan Prosedur Perpajakan
 - Mengembangkan sistem pelaporan pajak yang lebih intuitif dan ramah pengguna
 - Meminimalkan dokumen dan persyaratan administratif yang rumit.
 - Menerapkan *single submission system* untuk menghindari duplikasi pengisian data.
 - Penyederhanaan Tarif Pajak.
- b) Prioritas Kedua : Peningkatan Kualitas Pelayanan
 - Melakukan pemecahan KPP Pratama Tegal menjadi 2 KPP Pratama karena wilayah yang diampu terlalu luas yaitu 3 kabupaten/kota dan penerimaan

KPP Pratama Tegal sudah melebihi 1 Triliun;

- Membuka Kembali KP2KP (Kantor Pelayanan Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan) Slawi, Brebes, dan Bumiayu agar lebih dekat dengan wajib pajak;
 - Meningkatkan keterampilan petugas pajak melalui pelatihan *customer service* dan teknis perpajakan.
- c) Prioritas Ketiga : Sosialisasi dan Edukasi Yang Efektif
- Kampanye edukasi pajak melalui media digital (webinar, media sosial, video layanan masyarakat);
 - Kolaborasi dengan pemerintah daerah yang membidangi perijinan;
 - Kolaborasi dengan akademisi/komunitas untuk penyuluhan wajib pajak;
 - Menyediakan modul/materi pajak dalam bahasa yang mudah dipahami;
 - Memberikan insentif (sertifikat, pemutihan, potongan pajak) bagi peserta edukasi pajak.
- d) Prioritas Keempat : Penegakan Hukum Yang Lebih Efektif
- Menerapkan sanksi progresif (peringatan → denda → proses hukum) dengan transparansi;
 - Memprioritaskan audit pada wajib pajak berisiko tinggi (misal: penghasilan besar tapi pelaporan minim);
 - Memperkuat kolaborasi dengan penegak hukum (Kejaksaan, Kepolisian) untuk tindak pidana pajak;
 - Publikasi kasus penegakan hukum sebagai efek jera.

SIMPULAN

Dari hasil analisis dengan metode ANP (*Analytic Network Process*) dapat

disimpulkan beberapa hal tentang kondisi pada determinan kepatuhan pajak pada wajib pajak pelaku UMKM di wilayah KPP Pratama Tegal. Berikut kesimpulan dari hasil analisis dan pengolahan data serta informasi.

1. KPP Pratama Tegal saat ini menghadapi dinamika kepatuhan wajib pajak UMKM yang kompleks, dari hasil penelitian dapat kami sampaikan beberapa determinan kepatuhan wajib pajak UMKM yaitu Kualitas layanan pegawai, Tingkat pemahaman Wajib pajak, aplikasi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan. Dari penelitian ini, semua determinan kepatuhan wajib pajak pada pelaku UMKM di wilayah KPP Pratama Tegal berpengaruh positif pada kepatuhan pajak.
2. Solusi dalam menyelesaikan masalah kepatuhan pada KPP Pratama Tegal yaitu:
 - Semua responden sepakat dengan solusi peningkatan kualitas layanan dengan penyederhanaan prosedur perpajakan baik pelaporan maupun pembayaran pajak, dan meningkatkan jumlah SDM serta keahlian pegawai,
 - Solusi kedua yaitu meningkatkan pemahaman wajib pajak;
 - Solusi ketiga yaitu optimalisasi aplikasi perpajakan;
 - Solusi keempat yaitu sosialisasi perpajakan yang efektif.
3. Strategi yang dapat diterapkan Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini KPP Pratama Tegal antara lain:
 - Prioritas utama : Penyederhanaan Prosedur Perpajakan;
 - Prioritas kedua : Peningkatan Kualitas Pelayanan, hal yang cukup mendesak untuk dilakukan yaitu Melakukan pemecahan KPP Pratama Tegal menjadi 2 KPP Pratama karena wilayah yang diampu terlalu luas yaitu 3

kabupaten/kota dan penerimaan KPP Pratama Tegal sudah melebihi 1 Triliun, kemudian membuka Kembali KP2KP (Kantor Pelayanan Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan) Slawi, Brebes, dan Bumiayu agar lebih dekat dengan wajib pajak;

- Prioritas ketiga : Sosialisasi dan Edukasi Yang Efektif;
- Prioritas keempat : Penegakan Hukum Yang Lebih Efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I. (2002). *Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations*.
- Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2), 1–9.
- Aneswari, Y. R. (2018). Membongkar Imperialisme dalam Kebijakan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *InFestasi*, 14(1), 1–10.
- Anggraeni, V., Mawardi, M. C., & Nandiroh, U. (2023). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 (Studi Kasus Pada UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 615–622.
- Ascarya, A. N. P. (2005). Pendekatan Baru Studi Kualitatif. *Jakarta: Seminar Internasional Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi*.
- Atawodi, O. W., & Ojeka, S. A. (2012). Factors that affect tax compliance among small and medium enterprises (SMEs) in North Central Nigeria. *International journal of business and management*, 7(12), 87.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in tax compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 13–38.
- Budiman, N. A., Antika, F. N., & Mulyani, S. (2021). Determinan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten kudus. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 16(1), 15–28.
- Chittenden, F., Kauser, S., & Poutziouris, P. (2003). Tax regulation and small business in the USA, UK, Australia and New Zealand. *International Small Business Journal*, 21(1), 93–115.
- Damayanti, T. W. (2012). Changes on Indonesia Tax Culture, Is there a way? Studies through theory of planned behavior. *Researchers World*, 3(4), 8.
- Diamastuti, E. (2016). Ke (tidak) patuhan wajib pajak: Potret self assessment system. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 20(3), 280–304.
- Drisko, J. W., & Maschi, T. (2016). *Content analysis*. Oxford University Press, USA.
- Enahoro, J. A., & Olabisi, J. (2012). Tax administration and revenue generation of Lagos State Government, Nigeria. *Research Journal of Finance and Accounting*, 3(5), 133–139.
- Endri, E. (2009). Permasalahan Pengembangan Sukuk Korporasi

- di Indonesia Menggunakan Metode Analytical Network Process (ANP). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 13(3), 111906.
- Friskianti, Y., & Handayani, B. D. (2014). Pengaruh self assessment system, keadilan, teknologi perpajakan, dan ketidakpercayaan kepada pihak fiskus terhadap tindakan tax evasion. *Accounting analysis journal*, 3(4).
- Generalis, G. B. (2000). *A methodology for measuring productivity and improving service responsiveness in a tax collection agency*. University of Miami.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantor, M. D. B. (2020). Kepatuhan wajib pajak online shopping di Jakarta: urgensi antara e-commerce dan jumlah pajak yang disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65–85.
- Hidayat, W., & Nugroho, A. A. (2010). Studi empiris theory of planned behavior dan pengaruh kewajiban moral pada perilaku ketidakpatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(2), 82–93.
- Hutagaol, J. (2007). *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Graha Ilmu.
- Imaniati, Z. Z., & Isroah, I. (2016). Pengaruh persepsi wajib pajak tentang penerapan pp no. 46 tahun 2013, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah di kota yogyakarta. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2), 123–135.
- Kenrick, D. T., Neuberg, S. L., & Cialdini, R. B. (2010). *Social psychology: Goals in interaction*. (No Title).
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., & Wahl, I. (2010). Tax Compliance Inventory: TAX-I Voluntary tax compliance, enforced tax compliance, tax avoidance, and tax evasion. *Journal of Economic Psychology*, 31(3), 331.
- Lasmono, E., & Urumsah, D. (2022). Model konseptual determinan kepatuhan pajak transaksi online para pelaku usaha mikro kecil dan menengah. *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 323–330.
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, M. (2017). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar Pada KPP di Kota Palembang. *Jurnal InFestasi*, 13(2), 354–366.
- Lipi.go.id. (2020). *Survei kinerja umkm di masa pandemi covid19*. Lipi.go.id.
<http://lipi.go.id/berita/survei-kinerja-umkm-di-masa-pandemi-covid19/22071>
- Macnaughton, A. (2005). *Organisation for Economic Co-operation and Development, Centre for Tax Policy and Administration/Organisation for Economic Co-operation and Development, Centre for Tax Policy and Administration/Organisation for Economic Co-operation and Development, Centre for Tax Policy and Administration*.

- Canadian Tax Journal*, 53(2), 603–604.
- Maria, D. (2015). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 1(1), 38–54.
- Marlina, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Pundi*, 2(2).
- Marsilla, T., & Fauzihardani, E. (2023). Pengaruh Tax Knowledge, Tax Socialization dan Business Income terhadap Tax Compliance pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Padang. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 5(4), 1497–1509.
- Matsumoto, D., & Juang, L. (2004). *Culture and psychology* (3rd ed.). Wadsworth/Thomson Learning.
- Ming Ling, L., Normala, & A.K. Meera. (2005). Towards Electronic Tax Filing: Technology Readiness and Responses of Malaysian Tax Practitioners. *Journal Tax Nasional, First Quarter*, pp , 16–23.
- Moran-Ellis, J., Alexander, V. D., Cronin, A., Dickinson, M., Fielding, J., Sleney, J., & Thomas, H. (2006). Triangulation and integration: processes, claims and implications. *Qualitative research*, 6(1), 45–59.
- Murtadho, M. A., Achsani, N. A., & Alexandi, M. F. (2022). Pemodelan Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan Dari Orang Pribadi Pelaku UMKM Menggunakan Causal Loop Diagram. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(1), 225.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan di surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 26, 1–42.
- Ningrum, Y. M., Handayani, S. R., & Mayowan, Y. (2016). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Penghasilan Yang Diperoleh Wajib Pajak Sektor UMKM (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Sidoarjo Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol, 10(1).
- Nurfadilah, P. S. (2018). *UMKM Mampu Dongkrak Pertumbuhan Ekonomi*. Kompas.com. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/07/10/200246326/umkm-mampu-dongkrak-pertumbuhan-ekonomi>
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). The evolution and concept of tax compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11), 557–563.
- Pope, J., & Jabbar, H. (2008). *Tax compliance costs of small and medium enterprises in Malaysia: Policy implications*.
- Prihantari, G., & Supadmi, N. L. (2015). Dampak Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Ditinjau dari Perilaku Kepatuhan Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 12(2), 422–434.
- Putra, I. F., & Kuntadi, C. (2023). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pemahaman, Penghasilan, dan Sanksi. *Innovative: Journal Of Social*

- Science Research*, 3(4), 4888–4895.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Rahmadini, E., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis persepsi wajib pajak umkm terhadap peraturan pemerintah no. 23 tahun 2018. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1687–1704.
- Robert A Baron, Nyla R Branscombe, & Donn Byrne. (2008). *Social Psychology (12th ed.)*. Pearson Education.
- Serim, N., İnam, B., & Murat, D. (2014). Factors affecting tax compliance of taxpayers: the role of tax officer the case of Istanbul and Canakkale. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 19.
- Singh, V., & Bhupalan, R. (2001). The Malaysian self-assessment system of taxation: Issues and challenges. *Tax Nasional*, 3(1), 12–17.
- Somasundram, N. R. (2003). Tax evasion and tax investigation-a study on tax compliance management. *Chartered Secretary Malaysia*, 20–24.
- Subagiastra, K., Arizona, I. P. E., & Mahaputra, I. N. K. A. (2016). Pengaruh profitabilitas, kepemilikan keluarga, dan good corporate governance terhadap penghindaran pajak (Studi pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia). *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 1(2).
- SUGIYONO, M. R. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020.*
- Sulistyaningsih, C. E., & Sari, C. T. (2019). Understanding Of Taxation, Tax Socialization, Tax Sanction, And Tax Rate Towards Taxpayer Compliance Of Micro, Small And Medium Enterprises (Survey Micro, Small And Medium Enterprises In Surakarta). *Journal of Indonesian Science Economic Research*, 1(1), 50–54.
- Suprapti, E. (2017). Pengaruh tekanan keuangan terhadap penghindaran pajak. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 1013–1022.
- Supriyati, S. (2017). Tantangan Demokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Riset (ASET)*, 9(2), 59–72.
- Tanjung, H., & Devi, A. (2013a). *Metodologi penelitian ekonomi Islam*. Gramata Pub.
- Tanjung, H., & Devi, A. (2013b). *Metodologi penelitian ekonomi Islam*. Gramata Pub.
- Tjiali, W. (2015). Analisis Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Pertumbuhan Jumlah Wajib Pajak dan Penerimaan PPh Pasal 4 Ayat (2) pada KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Yin, R. K., Clarke, C., Cotner, B., & Lee, R. (2012). Case study methods. Dalam *Handbook of complementary methods in education research* (hlm. 111–122). Routledge.
- Yuniartha, L. (2019). *Wajib Pajak dari Sektor UMKM Bertambah Setelah Tarif PPh Dipangkas Menjadi 1%*. Business Insight. <https://insight.kontan.co.id/news/wajib-pajak-dari-sektor-umkm-bertambah-setelah-tarif-pph-dipangkas-menjadi-1%>

Zain, Moh. (2004). *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat.