

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF UNDERSTANDING TAX REGULATIONS,
TAX SANCTIONS AND THE QUALITY OF FISCUS SERVICES ON THE
COMPLIANCE OF MSME TAXPAYERS REGISTERED AT THE SURAKARTA
PRATAMA KPP***

**ANALISIS PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
SANKSI PERPAJAKAN SERTA KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM YANG TERDAFTAR DI
KPP PRATAMA SURAKARTA**

Laelatul Hamidah¹, Mujiyati²

Program Studi Akutansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}

b200220012@student.ums.ac.id¹, mujiyati@ums.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax regulation understanding, tax sanctions, and tax officer service quality on MSME taxpayer compliance registered at KPP Pratama Surakarta. This study is motivated by the low level of MSME tax compliance, although MSMEs play an important role in the regional economy. This study uses a quantitative approach with primary data collected through questionnaires distributed to MSME taxpayers. The sample was selected using purposive sampling based on three criteria: active taxpayer identification number for more than one year, business turnover above IDR 500,000,000, and proper bookkeeping. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS 25. The analysis included descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that tax regulation understanding, tax sanctions, and tax officer service quality significantly affect MSME taxpayer compliance, partially and simultaneously. Tax officer service quality has the highest coefficient. The Adjusted R Square value of 0.604 shows that the model explains 60.4% of taxpayer compliance. These findings support attribution theory: tax compliance behavior is influenced by internal and external factors. Therefore, taxpayer education and tax officer service should be strengthened.

Keywords: taxpayer compliance, tax understanding, tax sanctions, tax officer service quality, MSMEs.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kepatuhan pajak UMKM, meskipun sektor UMKM berperan penting dalam perekonomian daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada wajib pajak UMKM. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria NPWP aktif lebih dari satu tahun, peredaran usaha di atas Rp500.000.000, serta memiliki pencatatan atau pembukuan yang tertib. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 25. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan fiskus memiliki koefisien regresi terbesar. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,604 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 60,4%. Temuan ini memperkuat teori atribusi bahwa perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor internal berupa pemahaman dan faktor eksternal berupa sanksi serta pelayanan fiskus. Implikasinya, edukasi dan pelayanan fiskus perlu diperkuat.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, UMKM.

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan fondasi utama pembiayaan pembangunan nasional Indonesia yang

menyumbang lebih dari 80% pendapatan negara. Namun, pada tahun 2025, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menurunkan target kepatuhan formal

wajib pajak menjadi 81,92% dari capaian 85,72% pada tahun 2024. Penurunan ini dipengaruhi oleh kondisi ekonomi pascapandemi, seperti meningkatnya pemutusan hubungan kerja dan penutupan usaha, khususnya pada sektor UMKM yang berkontribusi 60% terhadap PDB dan menyerap 90% tenaga kerja (Ani and Harimurti, 2025).

Di tingkat lokal, jumlah UMKM di Surakarta meningkat signifikan hingga mencapai 17.265 usaha melalui Portal Satu Data (PeRSADA). Namun, tingkat kepatuhan pajak masih rendah. Data KPP Pratama Karanganyar menunjukkan penurunan rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan UMKM dari 32% (2019) menjadi 16% (2023). Di Surakarta sendiri, meskipun 80% UMKM memahami kewajiban pajak, hanya 77% yang patuh membayar (Ani and Harimurti, 2025).

Rendahnya kepatuhan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu terbatasnya pemahaman peraturan perpajakan, penerapan sanksi yang belum optimal, serta kualitas pelayanan fiskus yang belum konsisten (Noviyani, 2023). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh (Sinaga *et al.*, 2023) dan (Gazali, 2023) menemukan bahwa pemahaman, tarif, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan. Sementara (Palupi and Arifin, 2023) serta (Ani and Harimurti, 2025) menegaskan pentingnya kualitas pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan.

Temuan yang berbeda juga terlihat dalam penelitian (Kusumaningrum and Mujiyati, 2025) yang meneliti pengaruh pemahaman tarif pajak, sanksi pajak, keadilan pajak, sistem perpajakan, dan *love of money* terhadap persepsi mahasiswa mengenai penggelapan pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman tarif pajak, sanksi

pajak, dan sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa mengenai penggelapan pajak. Sebaliknya, keadilan pajak dan *love of money* berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa mengenai penggelapan pajak. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengetahuan teknis perpajakan dan keberadaan sanksi belum tentu cukup untuk membentuk sikap patuh apabila tidak didukung oleh persepsi keadilan, kesadaran moral, dan orientasi etis dalam memandang kewajiban pajak.

Penelitian lain seperti (Solihah, Novitasari and Khoiriyah, 2021) menunjukkan bahwa pemahaman, sanksi, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun, beberapa studi menunjukkan hasil yang tidak konsisten, seperti (Nisa and Subagio, 2024) yang menemukan bahwa pemahaman tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil ini menunjukkan masih adanya celah penelitian, khususnya dalam mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model pada konteks UMKM di Surakarta.

Oleh karena itu, penelitian ini mereplikasi penelitian (Solihah, Novitasari and Khoiriyah, 2021) dengan fokus pada pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, baik secara parsial maupun simultan.

LANDASAN TEORI

1. Teori Atribusi

Teori atribusi menurut (Fritz Heider, 1958) dalam penelitian (Shelvi, Sadeli and Yovan Yunata, 2025) merupakan teori yang menjelaskan perilaku individu berdasarkan persepsi dalam menilai suatu tindakan, yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu, sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh lingkungan atau situasi tertentu.

Selanjutnya, dalam penelitian (Alivia *et al.*, 2025) dijelaskan bahwa teori atribusi membahas hubungan sebab-akibat dari perilaku seseorang, dengan menilai apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan bagaimana individu memahami dan menilai perilaku seseorang dengan mengidentifikasi penyebab yang mendasarinya, baik dari dalam diri maupun dari luar individu.

2. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam penelitian (Sinaga *et al.*, 2023), pemahaman adalah proses atau hasil memahami sesuatu dengan akal budi, termasuk kemampuan menangkap dan meresapi makna suatu konsep atau informasi. Dalam konteks perpajakan, pemahaman peraturan merupakan pengetahuan wajib pajak terhadap aturan yang berlaku agar dapat memenuhi kewajiban sesuai undang-undang. Pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Noviyani, 2023).

3. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan hukuman atau konsekuensi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban sesuai ketentuan, baik berupa denda, bunga, maupun tindakan administratif dan pidana (Hanafi, Firman and Maulidha, 2022). Sanksi ini berfungsi sebagai alat pencegah (deterrent) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, (Nisa and Subagio, 2024) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman atas pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi yang tegas dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Kualitas Pelayanan Fiskus

Sistem perpajakan dapat ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan, karena hal ini akan membentuk opini publik sebagai bahan evaluasi. Persepsi positif mendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, sedangkan persepsi negatif dapat menurunkan kesadaran tersebut (Hanafi, Firman and Maulidha, 2022). Menurut Irianingsih (2015) dalam penelitian (Madjodjo and Baharuddin, 2022), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam perpajakan, kepatuhan merupakan ketaatan wajib pajak terhadap ketentuan yang berlaku sesuai undang-undang. Kepatuhan ini berkaitan erat dengan penerimaan negara, di mana semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin besar pula penerimaan dari sektor pajak (Setyowati and Imahda khoiri furqon, 2025). Menurut (Nisa and Subagio, 2024), kepatuhan perpajakan adalah kondisi kesediaan seseorang untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan, yang juga didorong oleh

motivasi untuk menghindari sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi landasan penting dalam menyusun kerangka teori penelitian ini. Secara umum, berbagai studi menunjukkan bahwa faktor pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian (Ridhotin, 2022) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, di mana sanksi yang tegas mampu menekan pelanggaran. Hal serupa juga didukung oleh (Gazali, 2023), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Yuliatic and Fauzi, 2020), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Nisa and Subagio, 2024), (Muniroh, 2023), serta (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dari sisi pemahaman perpajakan, penelitian (Ratih Kumala and Ahmad Junaidi, 2021), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), dan (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) menyimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sementara itu, kualitas pelayanan fiskus juga terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh (Madjodjo and Baharuddin, 2022), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Lolowang, Sabijono and Wokas, 2022), serta (Puspanita, Machfuzhoh and Pratiwi, 2021). Namun, terdapat perbedaan hasil pada penelitian (Yuliatic and Fauzi, 2020) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Secara keseluruhan, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, meskipun terdapat beberapa perbedaan temuan yang menjadi celah penelitian lebih lanjut.

Kerangka Pikir

Berdasarkan teori atribusi, perilaku kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan. Faktor eksternal dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Ketiga faktor tersebut dipandang mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pemahaman peraturan perpajakan dapat membantu wajib pajak mengetahui prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk menghindari pelanggaran. Kualitas pelayanan fiskus dapat membentuk persepsi positif dan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk patuh. Dengan demikian, kerangka pikir penelitian ini menempatkan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen, sedangkan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel dependen.

HIPOTESIS PENELITIAN

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor internal yang dapat

memengaruhi perilaku wajib pajak. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan akan lebih mudah memenuhi kewajibannya secara benar. Penelitian (Ratih Kumala and Ahmad Junaidi, 2021), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), dan (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H1: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang dapat mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan. Sanksi yang tegas membuat wajib pajak mempertimbangkan risiko pelanggaran. Penelitian (Ridhotin, 2022), (Gazali, 2023), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Yuliatic and Fauzi, 2020), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Nisa and Subagio, 2024), (Muniroh, 2023), serta (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut.

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat membentuk persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, kemudahan, dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Penelitian (Madjodjo and Baharuddin, 2022), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Lolowang, Sabijono and Wokas, 2022), serta (Puspanita, Machfuzhoh and Pratiwi, 2021) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut.

H3: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman menjelaskan faktor internal wajib pajak, sedangkan sanksi dan kualitas pelayanan menjelaskan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan perpajakan. Penelitian (Solihah, Novitasari and Khoiriyah, 2021) menunjukkan bahwa pemahaman, sanksi, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Maka hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut.

H4: Pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

RESEARCH METHODS (METODE PENELITIAN)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini menganalisis hubungan antarvariabel melalui data numerik dan pengujian statistik secara objektif, sistematis, serta terukur (Sugiyono, 2013).

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu wajib pajak UMKM, melalui penyebaran kuesioner,

wawancara, dan observasi (Handayani, 2020). Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku referensi, penelitian terdahulu, dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak, serta dokumen pendukung dari KPP Pratama Surakarta. Data sekunder digunakan untuk memperkuat dasar teoritis, fenomena penelitian, dan dukungan empiris yang telah dijelaskan dalam pendahuluan dan landasan teori.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang memiliki NPWP aktif lebih dari satu tahun, memiliki peredaran usaha di atas Rp500.000.000, serta memiliki pencatatan atau pembukuan yang tertib.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017), yaitu:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e = tingkat toleransi kesalahan

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan tiga variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku (Madjodjo and Baharuddin, 2022). Indikator kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan mendaftarkan, menyetor, melapor, menghitung, dan memperhitungkan pajak (Puspanita, Machfuzhoh and Pratiwi, 2021).

Variabel independen pertama adalah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan pengetahuan wajib pajak mengenai aturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan (Setyowati *et al.*, 2025);(Sinaga *et al.*, 2023). Dalam teori atribusi, variabel ini termasuk faktor internal karena berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya.

Variabel independen kedua adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan persepsi wajib pajak terhadap ketegasan dan konsekuensi atas pelanggaran pajak (Hanafi, Firman and Maulidha, 2022);(Gazali, 2023). Dalam teori atribusi, sanksi perpajakan termasuk faktor eksternal karena berasal dari sistem dan aturan perpajakan yang dapat mendorong wajib pajak untuk patuh.

Variabel independen ketiga adalah kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan fiskus merupakan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan petugas pajak yang mencakup aspek *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy* (Khodijah, Barli and Irawati, 2021); (Madjodjo and Baharuddin, 2022). Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus juga termasuk faktor eksternal karena berkaitan dengan pengalaman wajib pajak ketika berinteraksi dengan aparat pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin. Skor 1 menunjukkan jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 menunjukkan Tidak Setuju, skor 3 menunjukkan Netral, skor 4 menunjukkan Setuju, dan skor 5 menunjukkan Sangat Setuju. Kuesioner disebarkan secara langsung dan melalui media elektronik seperti Google Form. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data persepsi responden

mengenai pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 25. Tahapan analisis meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian. Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha.

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian regresi linear berganda. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independen dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF. Model dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai VIF < 10. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linear berganda. Model regresi dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 PPP + \beta_2 SP + \beta_3 KPF + e$$

Keterangan:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
 α = Konstanta

PPP = Pemahaman Peraturan Perpajakan

SP = Sanksi Perpajakan

KPF = Kualitas Pelayanan Fiskus

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

e = Galat

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing

variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak UMKM (Sugiyono, 2016); (Devita, 2023).

Secara metodologis, model ini selaras dengan teori atribusi karena menguji faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan mewakili faktor internal, sedangkan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus mewakili faktor eksternal. Dengan demikian, metode penelitian ini mendukung tujuan penelitian untuk menguji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, baik secara parsial maupun simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi. Analisis ini dilakukan terhadap empat variabel penelitian, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Peraturan Perpajakan	110	8	40	24,08	7,752
Sanksi Perpajakan	110	9	40	23,76	7,353
Kualitas Pelayanan Fiskus	110	7	35	21,10	6,644

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	110	8	40	23,99	7,133

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 24,08 dengan nilai minimum 8, nilai maksimum 40, dan standar deviasi 7,752. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak UMKM terhadap peraturan perpajakan berada pada kategori cukup baik. Temuan ini relevan dengan pendahuluan yang menjelaskan bahwa pemahaman perpajakan menjadi salah satu persoalan penting dalam kepatuhan wajib pajak UMKM.

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 23,76 dengan nilai minimum 9, nilai maksimum 40, dan standar deviasi 7,353. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden menilai sanksi perpajakan cukup jelas dan tegas. Hal ini sesuai dengan landasan teori yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai rata-rata sebesar 21,10 dengan nilai minimum 7, nilai maksimum 35, dan standar deviasi 6,644. Nilai rata-rata ini lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sudah dipersepsikan cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan, terutama karena pelayanan fiskus menjadi faktor eksternal yang dapat membentuk persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 23,99 dengan nilai minimum 8, nilai maksimum 40, dan standar deviasi 7,133. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat

kepatuhan wajib pajak UMKM dalam penelitian ini berada pada kategori cukup baik. Dengan demikian, data deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki variasi jawaban yang memadai untuk dianalisis lebih lanjut melalui regresi linear berganda.

Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson. Item dinyatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Item	r hitung	P-Value	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	X1.1	0,915	0,000	Valid
	X1.2	0,935	0,000	Valid
	X1.3	0,907	0,000	Valid
	X1.4	0,921	0,000	Valid
	X1.5	0,932	0,000	Valid
	X1.6	0,927	0,000	Valid
	X1.7	0,932	0,000	Valid
	X1.8	0,928	0,000	Valid
Sanksi Perpajakan	X2.1	0,938	0,000	Valid
	X2.2	0,941	0,000	Valid
	X2.3	0,928	0,000	Valid
	X2.4	0,941	0,000	Valid
	X2.5	0,936	0,000	Valid
	X2.6	0,907	0,000	Valid
	X2.7	0,936	0,000	Valid
	X2.8	0,827	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X3.1	0,941	0,000	Valid
	X3.2	0,942	0,000	Valid
	X3.3	0,929	0,000	Valid
	X3.4	0,945	0,000	Valid
	X3.5	0,927	0,000	Valid
	X3.6	0,948	0,000	Valid
	X3.7	0,903	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,905	0,000	Valid

Variabel	Item	r hitung	P-Value	Keterangan
	Y.2	0,913	0,000	Valid
	Y.3	0,922	0,000	Valid
	Y.4	0,917	0,000	Valid
	Y.5	0,899	0,000	Valid
	Y.6	0,896	0,000	Valid
	Y.7	0,930	0,000	Valid
	Y.8	0,902	0,000	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, seluruh item pernyataan pada variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan dalam metode penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,976	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,978	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,975	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	0,970	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.3, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai 0,976, sanksi perpajakan sebesar 0,978, kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,975, dan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,970. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat digunakan dalam pengujian regresi linear berganda.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik yang diperlukan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas residual, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas Residual

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Residual

N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
110	0,200	> 0,05	Normal

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual dalam model regresi berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,993	1,007	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,995	1,005	Tidak terjadi multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X3	0,993	1,008	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai tolerance 0,993 dan VIF 1,007. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai tolerance 0,995 dan VIF 1,005. Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai tolerance 0,993 dan VIF 1,008. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1	0,923	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,879	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,790	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.6, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,923. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,879. Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi 0,790. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linear berganda. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pemahaman

peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara parsial maupun simultan.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	-6,566	2,462	-2,667	0,009
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,423	0,056	7,597	0,000
Sanksi Perpajakan	0,285	0,056	4,852	0,000
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,645	0,065	9,924	0,000

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.7, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$KWP = -6,566 + 0,423PPP + 0,285SP + 0,645KPF + e$$

Nilai konstanta sebesar -6,566 menunjukkan bahwa apabila pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus diasumsikan bernilai 0, maka kepatuhan wajib pajak UMKM bernilai -6,566. Nilai ini tidak dimaknai secara substantif sebagai kondisi nyata, tetapi sebagai bagian dari model statistik. Koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,423 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pemahaman peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi sanksi perpajakan sebesar 0,285 menunjukkan bahwa semakin tegas persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM. Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,645 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh paling kuat

dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dibandingkan variabel lainnya dalam model penelitian ini.

Uji F

Tabel 4.8 Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	56,368	0,000

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.8, nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, hipotesis keempat diterima.

Hasil ini sejalan dengan kerangka teori yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pemahaman peraturan perpajakan mewakili faktor internal, sedangkan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus mewakili faktor eksternal. Temuan ini juga mendukung penelitian (Solihah, Novitasari and Khoiriyah, 2021) yang menunjukkan bahwa pemahaman, sanksi, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Uji t

Tabel 4.9 Hasil Uji t

Variabel	Sig.	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,000	H1 diterima
Sanksi Perpajakan	0,000	H2 diterima
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,000	H3 diterima

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.9, variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, H1 diterima.

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, H2 diterima.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, H3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,784	0,615	0,604

Sumber: Hasil SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai Adjusted R Square sebesar 0,604. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 60,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat. Namun, masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, seperti persepsi keadilan pajak, sistem perpajakan,

kesadaran wajib pajak, kepercayaan terhadap otoritas pajak, dan faktor perilaku. Hal ini sejalan dengan penelitian (Kusumaningrum and Mujiyati, 2025) yang menunjukkan bahwa aspek keadilan pajak dan *love of money* berpengaruh terhadap persepsi penggelapan pajak. Dengan demikian, perilaku perpajakan tidak hanya berkaitan dengan pemahaman teknis, tetapi juga dengan persepsi dan orientasi perilaku wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,423. Artinya, semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak UMKM.

Temuan ini mendukung teori atribusi. Dalam teori atribusi, pemahaman peraturan perpajakan termasuk faktor internal karena berasal dari pengetahuan, kemampuan, dan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memahami aturan, prosedur, tarif, kewajiban pembayaran, dan pelaporan pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian (Ratih Kumala and Ahmad Junaidi, 2021), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), serta (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian (Nisa and Subagio,

2024) yang menemukan bahwa pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan ini memperkuat alasan penelitian sebagaimana dijelaskan dalam pendahuluan, yaitu masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu sehingga pengujian ulang pada konteks UMKM di Surakarta menjadi relevan.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,285. Artinya, semakin tegas persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dalam teori atribusi, sanksi perpajakan termasuk faktor eksternal karena berasal dari aturan dan sistem perpajakan yang mengatur perilaku wajib pajak. Sanksi yang jelas dan tegas dapat membentuk persepsi bahwa pelanggaran pajak memiliki konsekuensi. Persepsi tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk menghindari pelanggaran dan memenuhi kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Ridhotin, 2022), (Gazali, 2023), (Fitriyah and Muzakki, 2024), (Yuliatic and Fauzi, 2020), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Nisa and Subagio, 2024), (Muniroh, 2023), serta (Fatihatunnisa, Muhaimin and Janiman, 2024) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, sanksi perpajakan tetap menjadi instrumen penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, khususnya bagi UMKM

yang masih membutuhkan kepastian aturan dan konsekuensi hukum.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,645. Koefisien ini merupakan nilai terbesar dibandingkan variabel lainnya. Artinya, kualitas pelayanan fiskus menjadi variabel yang paling kuat dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam penelitian ini.

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus termasuk faktor eksternal karena berkaitan dengan pengalaman wajib pajak ketika berinteraksi dengan petugas pajak. Pelayanan yang baik, jelas, responsif, dan mudah dipahami dapat membentuk persepsi positif terhadap otoritas pajak. Persepsi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan mendorong kepatuhan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Madjodjo and Baharuddin, 2022), (Sitinjak and Rinaldi, 2025), (Asyhari and Ttitik Aryati, 2023), (Mawardi and Hariri, 2020), (Lolowang, Sabijono and Wokas, 2022), serta (Puspanita, Machfuzhoh and Pratiwi, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian (Yuliatic and Fauzi, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Temuan ini memperkuat pendahuluan yang menjelaskan bahwa pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan

kepatuhan pajak. Dalam konteks UMKM di Surakarta, pelayanan fiskus tidak hanya berfungsi sebagai layanan administratif, tetapi juga sebagai sarana edukasi, pendampingan, dan pembentukan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Pemahaman peraturan perpajakan sebagai faktor internal membantu wajib pajak memahami kewajibannya. Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus sebagai faktor eksternal memberikan dorongan dari sisi aturan, konsekuensi, dan pelayanan. Ketiga faktor ini saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini mendukung penelitian (Solihah, Novitasari and Khoiriyah, 2021) yang menyatakan bahwa pemahaman, sanksi, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ini juga menjawab celah penelitian yang dijelaskan dalam pendahuluan, yaitu perlunya pengujian kembali terhadap ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian

pada konteks wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM tidak cukup hanya dilakukan melalui peningkatan pemahaman peraturan perpajakan. Kepatuhan juga perlu didukung oleh sanksi yang jelas dan pelayanan fiskus yang berkualitas. Hal ini penting karena wajib pajak UMKM memiliki karakteristik yang berbeda dari wajib pajak lainnya, terutama dari sisi literasi pajak, kapasitas administrasi, dan intensitas interaksi dengan petugas pajak.

Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis Pernyataan	Hasil
H1 Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Diterima
H2 Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Diterima
H3 Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Diterima
H4 Pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Diterima

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM tidak hanya ditentukan oleh kesadaran internal wajib pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari sistem perpajakan dan pelayanan fiskus.

Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai aturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam perspektif teori atribusi, pemahaman peraturan perpajakan termasuk faktor internal karena berasal dari pengetahuan dan kemampuan wajib pajak.

Sanksi perpajakan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil ini membuktikan bahwa sanksi yang tegas dan jelas dapat mendorong wajib pajak untuk menghindari pelanggaran serta memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam teori atribusi, sanksi perpajakan termasuk faktor eksternal karena berasal dari aturan dan konsekuensi yang ditetapkan oleh sistem perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga hipotesis ketiga diterima. Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,645 menjadi nilai terbesar dibandingkan variabel lainnya. Artinya, kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM pada penelitian ini. Pelayanan yang responsif, jelas, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan wajib pajak dapat meningkatkan kepercayaan serta kemauan wajib pajak untuk patuh.

Secara simultan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan,

dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 . Dengan demikian, hipotesis keempat diterima. Hasil ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,604 menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 60,4% . Sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, model penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik, tetapi masih dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang relevan.

Suggestion

Berdasarkan hasil penelitian, KPP Pratama Surakarta perlu meningkatkan edukasi perpajakan kepada wajib pajak UMKM secara lebih terarah. Edukasi tersebut dapat difokuskan pada pemahaman aturan, prosedur pembayaran, pelaporan SPT, penghitungan pajak, serta konsekuensi apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Langkah ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

KPP Pratama Surakarta juga perlu memperkuat sosialisasi mengenai sanksi perpajakan. Sosialisasi tidak cukup hanya menjelaskan bentuk sanksi, tetapi juga perlu menjelaskan alasan, mekanisme, dan dampak sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh. Sanksi yang dipahami dengan baik dapat

menjadi instrumen pencegahan pelanggaran pajak.

Selain itu, kualitas pelayanan fiskus perlu menjadi perhatian utama karena variabel ini memiliki koefisien regresi paling besar dalam penelitian. Fiskus perlu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, responsif, dan mudah diakses oleh wajib pajak UMKM. Pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan mendorong kepatuhan secara sukarela.

Bagi wajib pajak UMKM, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya meningkatkan literasi perpajakan secara mandiri. Wajib pajak perlu memahami kewajiban perpajakan, melakukan pencatatan usaha secara tertib, menghitung pajak dengan benar, serta melaporkan kewajiban pajak tepat waktu. Kepatuhan pajak tidak hanya berfungsi untuk menghindari sanksi, tetapi juga menjadi bentuk kontribusi terhadap penerimaan negara dan pembangunan daerah.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti kesadaran wajib pajak, keadilan pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, sistem perpajakan, digitalisasi layanan pajak, atau faktor perilaku seperti *love of money*. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian di wilayah lain agar hasilnya dapat dibandingkan dengan karakteristik UMKM yang berbeda. Selain itu, penggunaan metode campuran dapat dipertimbangkan agar alasan perilaku patuh dan tidak patuh dapat dianalisis secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alivia, N. *et al.* (2025) "The Influence Of Tax Socialization And The Quality Of Fiscal," 8, pp. 713–722.
Ani and Harimurti, F. (2025) "Analisis

- Multidimensional Kepatuhan Pajak UMKM di Kabupaten Karanganyar: Pemahaman, Kesadaran, Love Of Money, dan Kondisi Keuangan,” *Jurnal Maneksi*, 14(01), pp. 219–230.
- Asyhari, F. and Ttitik Aryati (2023) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jakarta,” *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), pp. 1715–1724. Available at: <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16263>.
- Devita, T. (2023) “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi,” *Nucl. Phys.*, 13(1), pp. 104–116.
- Fatihattunnisa, T.A., Muhaimin, F. and Janiman (2024) “Analysis of the Influence of Msme’s Taxpayer Compliance: Understanding of Taxation, Tax Rates, and Tax Sanctions,” *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(7), pp. 1039–1050. Available at: <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i7.10125>.
- Fitriyah, A. and Muzakki, K. (2024) “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Sidoarjo,” *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(5), pp. 4504–4512. Available at: <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i5.4309>.
- Gazali, M.R.A.L. (2023) “Diajukan Oleh:”
- Hanafi, Q.H.N., Firman, M.A. and Maulidha, E. (2022) “Analisis Kepatuhan Pajak pada Pelaku UMKM Ditinjau dari Sistem dan Pelayanan Pajak,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 10(2), pp. 163–182. Available at: <https://doi.org/10.35836/jakis.v10i2.356>.
- Handayani (2020) “Bab Iii Metode Penelitian,” *Suparyanto dan Rosad (2015)*, 5(3), pp. 248–253.
- Khodijah, S., Barli, H. and Irawati, W. (2021) “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), pp. 183–195. Available at: <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>.
- Kusumaningrum, N.S. and Mujiyati, M. (2025) “Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan dan Love of Money Terhadap Persepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Pajak,” *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(2), pp. 449–461. Available at: <https://doi.org/10.57178/atestasi.v8i2.1657>.
- Lolowang, E.E., Sabijono, H. and Wokas, H.R.N. (2022) “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap TingkatKepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado,” *Jurnal LPPM EkoSosBudKum*, 5(2), pp. 273–284.
- Madjodjo, F. and Baharuddin, I. (2022) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM,” *Gorontalo Accounting Journal*,

- 5(1), p. 50. Available at: <https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979>.
- Mawardi, M.C. and Hariri (2020) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Mojokerto," *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 9(3), pp. 62–74. Available at: www.depkop.go.id.
- Muniroh, H. (2023) "Pengaruh Tingkat Pendapatan, Persepsi Keadilan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Rembang," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), pp. 6658–6669.
- Nisa, A.C. and Subagio, I.S. (2024) "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada Pelaku UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat)," *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(3), pp. 99–110. Available at: <https://doi.org/10.59837/jan.v1i3.19>.
- Noviyani, P.S.R.E.P. (2023) "SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah," *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), pp. 1275--1289.
- Palupi, M.E. and Arifin, J. (2023) "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Indonesia: Faktor Internal Dan Eksternal," *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 5, pp. 336–346. Available at: <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol5.art39>.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A. and Pratiwi, R. (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm," *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, pp. 71–78. Available at: <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>.
- Ratih Kumala and Ahmad Junaidi (2021) "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 1(1), pp. 48–55. Available at: <https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/16>.
- Ridhotin, N.F. (2022) "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan."
- Setyowati, D.A. et al. (2025) "Dinamika kepatuhan pajak terhadap wajib pajak umkm di indonesia," 6(1), pp. 1–8.
- Setyowati, D.A. and Imahda khoiri furqon (2025) "Dinamika Kepatuhan Pajak Terhadap Wajib Pajak Umkm Di Indonesia," *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.84>.
- Shelvi, Sadeli, D. and Yovan Yunata, H. (2025) "Optimalisasi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Bandung: Analisis Kebijakan Penghasilan Tidak Kena Pajak Bagi Umkm," *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(01), pp. 70–81. Available at: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i01.13670>.
- Sinaga, I. et al. (2023) "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan usaha dengan Sistem E-Commerce,"

INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3(5), pp. 1755–1770.

- Sitinjak, K.A. and Rinaldi, M. (2025) “Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Tarif Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu The Effect of Tax Understanding , Tax Rates , Quality of Fiscal Services and Tax ,” 22(1), pp. 117–122.
- Solihah, Novitasari, I. and Khoiriyah, N. (2021) “Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pustaka),” *Simposium Nasional Perpajakan*, 1(1), pp. 96–99.
- Yuliaty, N.N. and Fauzi, A.K. (2020) “Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm,” *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2). Available at: <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>.